



Vettore Silver Air - Condizioni di Trasporto –Febbraio 2020

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

Il vettore utilizza il sito www.flightsandtravels.ch per commercializzare i propri voli.

Prenotazioni - Acquisto biglietti - Modifiche e cancellazioni biglietti

Prenotazioni

Le prenotazioni dei biglietti possono essere effettuate attraverso il sito web dell'agenzia Flights & Travels Sagl www.flightsandtravels.ch.

Flights & Travels è il General Sales Agent della compagnia aerea Silver Air.

Call Center: Marina di Campo (Isola d'Elba) Italia + 39 0565 971030, cellulare + 39 333 5209158

Call Center : Aeroporto Lugano (Svizzera) + 41 91 600 1754

Nel caso di prenotazioni effettuate con largo anticipo si raccomanda di riconfermare il proprio volo prima della partenza, contattando il call center o inviando un'e-mail a info@flightsandtravels.ch .

Acquisto biglietteria Silver Air

I biglietti possono essere acquistati sul sito internet della Flights & Travels www.flightsandtravels.ch, presso le biglietterie aeroportuali dove fa scalo il vettore Silver Air o presso le Agenzie di Viaggi sia dal sito web o attraverso il CRS Amadeus.

Le agenzie di viaggi e le biglietterie aeroportuali hanno la facoltà di chiedere al cliente una Commissione d'agenzia a loro discrezione per il servizio di prenotazione ed emissione biglietto.

Spese accessorie: per le destinazioni domestiche (Pisa, Firenze e Milano Linate), prenotando ed acquistando la biglietteria aerea Silver Air attraverso il call-center o direttamente presso l'ufficio Silver Air dell'aeroporto di Marina di Campo, e pagando con bonifico bancario oppure in contanti oppure con bancomat, sarà possibile non incorrere in spese accessorie che invece sono previste utilizzando altri metodi di prenotazione e acquisto biglietteria Silver Air.

La validità del biglietto è di un anno a decorrere dalla data di emissione. Tale validità potrebbe essere inferiore nel caso di acquisto di tariffe con condizioni restrittive.

Tasse e supplementi sono a carico del passeggero, in aggiunta alla tariffa: si tratta di supplementi amministrativi e tasse, relativi ad ogni biglietto acquistato, imposte da autorità governative o da altre autorità, specificamente aeroportuali, relative ai passeggeri, ai bagagli, ai servizi Silver Air utilizzati e ai costi connessi al servizio di prenotazione on-line. L'ammontare di tasse e supplementi verrà comunicato al passeggero al momento della prenotazione.



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

Per informazioni contattare il call center ai seguenti numeri:

Italia + 39 0565 971030 cellulare + 39 333 5209158

Svizzera + 41 91 600 1754

Documentazione necessaria per il viaggio

Il vettore richiede a tutti i passeggeri di fornire al check-in un documento di identità valido con fotografia per tutti i voli, compresi quelli nazionali, anche per passeggeri neonati.

Modifiche e cancellazioni

VOLI	FRANCHIGIA BAGAGLIO	COSTO BAGAGLIO IN ECCESSO	CANCELLAZIONE PRENOTAZIONE	MODIFICA Cambio nome del passeggero	MODIFICHE Itinerario, data e ora	ANIMALI	MINORI NON ACCOMPAGNATI
Voli domestici da Pisa, Firenze e Milano Linate per l'Isola d'Elba e viceversa	Bagaglio a mano consentito fino massimo kg. 5 per passeggero. ===== Bagaglio da stiva: per i residenti è incluso nella tariffa, fino a kg. 15. ===== per i non residenti è incluso solo nella tariffa PLUS fino a kg. 15	L'eccesso bagaglio verrà addebitato a euro 10 per kg.	Per i residenti, consentita fino a 5 giorni prima della partenza senza penale. ===== Per i non residenti, consentita fino a 21 giorni prima della partenza con penale di € 10,00 per tratta per passeggero. ===== Dopo questi termini vengono rimborsate solo le tasse aeroportuali.	Gratuita La modifica del nominativo non è permessa solo nel caso di prenotazioni comprendenti più tratte, se una tratta è già stata volata (utilizzata).	Per i residenti, consentite fino a 5 giorni prima della partenza senza penale. ===== Per i non residenti, consentite fino a 21 giorni prima della partenza con penale di € 10,00 per tratta per passeggero. ===== Dopo questi termini non sono piu' consentite modifiche.	€ 10	€ 60
Eventuali voli internazionali per l'Isola d'Elba e viceversa	Bagaglio a mano consentito fino massimo kg. 5 per passeggero. ===== Bagaglio da stiva: è incluso nella tariffa, fino a kg. 15.	€ 10,00 per ogni chilo in eccesso	Consentita fino a 21 giorni prima della partenza con penale di € 75,00 per tratta per passeggero. ===== Dopo questo termine vengono rimborsate solo le tasse aeroportuali	Consentita con penale di € 10,00 a passeggero per tratta. La modifica del nominativo non è permessa solo nel caso di prenotazioni comprendenti più tratte, se una tratta è già stata volata (utilizzata).	Consentite, fino a 21 giorni prima della partenza. Penale di € 50,00 per passeggero per tratta + eventuale differenza tariffaria. Dopo questo termine non sono piu' consentite modifiche.	€ 10	€ 60

Tabella esplicativa:

No Show :
Il passeggero che non si presenta all'imbarco senza averne dato preventiva comunicazione al call center della Silver Air perde il 100% della tariffa e avrà diritto unicamente al rimborso delle tasse aeroportuali



Assistenze speciali

Il 26 luglio 2008 è entrato in vigore il regolamento CE n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo. Il regolamento ha lo scopo di garantire

"[...] la tutela e l'assistenza delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, sia per tutelarle dalla discriminazione che per garantire loro assistenza" (art. 1).

Per ulteriori informazioni scaricare il [Regolamento CE n. 1107/2006](#).

Le disposizioni del regolamento comprendono l'insieme dei servizi necessari ad agevolare tutte quelle attività che riguardano la partenza, il transito e l'arrivo alla destinazione.

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

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

Per consentire a Silver Air di trasmettere le sue richieste agli scali, il passeggero è pregato di contattare il Call Center con almeno 48 ore di anticipo.

Il Call center va contattato prima di effettuare la prenotazione.

Le richieste speciali comprendono: predisporre l'assistenza all'aeroporto durante l'imbarco e lo sbarco, portare la propria sedia a rotelle; portare dispositivi medici speciali; portare un cane guida in cabina.

Mobilità ridotta

Disabili

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

Pertanto, qualora un passeggero si trovi nella situazione di aver bisogno di assistenza per effettuare l'imbarco, per salire e scendere le scale dell'aereo, per sedersi a bordo, è necessario che venga segnalato al momento della prenotazione. I passeggeri con mobilità ridotta a causa di casi clinici in corso, con arti ingessati e le donne in stato interessante all'ultimo mese di gestazione, devono essere in possesso di autorizzazione medica al viaggio, rilasciata entro i 7 giorni antecedenti la data di partenza.

E' necessario indicare la richiesta di assistenza in fase di prenotazione affinché la compagnia possa predisporre tutte le operazioni di assistenza necessarie. Al fine di garantire il miglior servizio sia nelle fasi d'imbarco e sbarco, sia durante il volo, i passeggeri con mobilità ridotta e che necessitano di assistenze particolari, devono presentarsi per le operazioni di accettazione almeno 60 minuti prima della partenza del volo, nel rispetto del tempo limite di accettazione del volo prescelto.

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



Non vedenti

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

E' necessario indicare la richiesta di assistenza in fase di prenotazione, da effettuarsi solo tramite il Call Center, affinché la compagnia possa predisporre tutte le operazioni di assistenza necessarie. E' consentito gratuitamente, previa richiesta in fase di prenotazione, la presenza a bordo del cane guida, purché munito di museruola e guinzaglio. E' consentito il trasporto a bordo di 2 passeggeri non vedenti senza accompagnamento. Non ci sono limitazioni per il trasporto di passeggeri non vedenti con accompagnatore.

Minori in viaggio

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

I minori dai 6 ai 12 anni non compiuti, che viaggiano non accompagnati da persona maggiorenne, devono essere prenotati tramite il Call Center Silver Air come minori non accompagnati. Il servizio è a pagamento.

E' possibile richiedere il servizio di assistenza per minori non accompagnati, tramite il Call Center Silver Air inviando un'e-mail all'indirizzo info@flightsandtravels.ch oppure telefonando ai seguenti numeri:

Italia + 39 0565 971030 cellulare + 39 333 5209158 - Svizzera + 41 91 600 1754

Non è possibile prenotare il servizio sul sito.

Il servizio prevede un costo (esclusi i diritti di biglietteria) per singolo minore non accompagnato di € 60,00 a tratta. Il numero di minori non accompagnati, è limitato per ogni volo, pertanto si consiglia di prenotare il volo con largo anticipo rispetto alla partenza. Si informa inoltre che la franchigia bagaglio per i bambini dai 2 anni compiuti è la stessa applicata ai passeggeri adulti.

Documentazione necessaria per il viaggio di un minore

Per attestare l'identità di un minore di anni 12 occorre un documento di identità valido. Il documento, oltre ad attestare l'identità dei minori, viene utilizzato per l'espatrio nei Paesi Europei. I minori di nazionalità italiana fino a 12 anni non compiuti che viaggiano non accompagnati dai propri genitori o da chi ne esercita la potestà, verso una destinazione internazionale, dovranno obbligatoriamente allegare ai documenti previsti per il viaggio (passaporto individuale o carta di identità) anche una dichiarazione di accompagnamento. La dichiarazione di accompagnamento deve essere effettuata da parte di entrambi i genitori o da chi ne esercita la potestà a favore dell'accompagnatore del minore, dell'ente o della compagnia di trasporto (es. Silver Air) a cui il minore viene affidato. Dovrà essere presentata dall'accompagnatore alla frontiera insieme al passaporto del minore in corso di validità. In assenza del modulo potrebbe essere negato l'imbarco del minore. La Compagnia non assume alcuna responsabilità in caso di negato imbarco per documentazione non idonea e/o insufficiente.

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

Procedura d'imbarco minore non accompagnato:

E' necessario presentarsi al check-in per le necessarie operazioni di sicurezza non meno di 1 ora prima della partenza del volo. I bambini verranno accolti al check-in dal personale di terra: attenderanno con l'incaricato il

SILVER AIR

momento dell'imbarco e verranno accompagnati a bordo dell'aereo per essere affidati al responsabile di cabina. Ricordiamo che, al momento della prenotazione, è necessario indicare il nominativo ed il numero di telefono (possibilmente un cellulare) delle persone che accompagneranno i bambini allo scalo di partenza e delle persone alle quali, previa verifica dei documenti, saranno affidati allo scalo di arrivo.

La persona che accompagna il bambino alla partenza dovrà trattenersi in aeroporto sino al decollo dell'aeromobile in modo che, in caso di qualsiasi imprevisto, possa ricondurlo a casa. Giunti all'aeroporto di destinazione, sarà il personale di terra a prendersi nuovamente cura dei minori sino all'arrivo di genitori o parenti incaricati al ritiro del minore e di cui si richiede **la massima puntualità per poter procedere al ricongiungimento**.

Neonati

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

Si rammenta che l'aeromobile non è pressurizzato.

Donne in gravidanza

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

- Fino a 28 settimane - le donne incinte sono accettate a bordo dell'aeromobile senza certificato medico relativo all'idoneità al volo. A riguardo, il vettore potrà richiedere alla gestante l'esibizione di un documento attestante che non sia stata superata la ventottesima settimana di gestazione

- Da 29 a 36 settimane - è richiesta la presentazione di un certificato medico che attesti la idoneità al volo e lo stato di buona salute della gestante e riporti la data di nascita prevista del bambino

- Oltre 37 settimane (30 settimane in caso di gemelli) - le donne incinte in nessun caso sono ammesse a bordo.

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

Si rammenta che l'aeromobile non è pressurizzato.

Per maggiori informazioni contattate il Call Center + 39 333 5209158



Trasporto animali

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

Tale servizio è soggetto a disponibilità ed è a pagamento.

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

Italia + 39 0565 971030 cellulare + 39 333 5209158

Svizzera + 41 91 600 1754

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

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

Documentazione necessaria per il viaggio

Il vettore richiede a tutti i passeggeri – inclusi neonati - di fornire al check-in documento di identità valido con fotografia per tutti i voli, compresi quelli nazionali.

Check-in e Imbarco

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

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

Bagaglio

Bagaglio a mano

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

Bagaglio in Stiva

Per residenti dell'Isola d'Elba il bagaglio da stiva fino a kg. 15 per persona è completamente gratuito ed incluso nel costo del biglietto.

Per i non residenti il bagaglio da stiva fino a kg. 15 è incluso solo con l'acquisto di biglietto aereo nella tariffa PLUS.

Per i passeggeri di voli internazionali il bagaglio da stiva fino a kg.15 è incluso nel costo del biglietto.

I chilogrammi di bagaglio in eccesso (oltre i kg. 15 consentiti) verranno addebitati al momento del check-in a euro 10 per kg.

I passeggeri neonati hanno diritto al solo trasporto del passeggino.

Il vettore non accetterà come bagaglio registrato oggetti fragili o deperibili, denaro, gioielli, argenteria e/o metalli preziosi in genere, carte valori, titoli di credito, azioni o altri titoli negoziabili o simili, documenti

SILVER AIR

commerciali e/o d'ufficio, campionari, passaporti o altri documenti di identità, computer o altre apparecchiature elettroniche.

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

Peso e dimensioni bagaglio da stiva

Peso (standard):

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

Dimensioni (standard):

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

Etichetta bagaglio:

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

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



Informazioni generali

Trasporto di passeggino per bambini

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

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

Trasporto power banks

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



trasportati nel bagaglio a mano confezionandoli singolarmente in modo da prevenire il corto circuito sui contatti di alimentazione.

Trasporto sigarette elettroniche

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

Bagagli speciali

Per il trasporto di bagagli speciali quali attrezzature sportive, armi e munizioni ecc.. esistono restrizioni e costi di trasporto. Il passeggero è pregato di scrivere una e-mail a info@flightsandtravels.ch .

Armi e munizioni

I passeggeri con armi e munizioni - PAX WAM - non sono tassativamente accettati a bordo dell'aeromobile, con l'unica eccezione per il passeggero appartenenti a Forze dell'Ordine. In tal caso, il passeggero armato deve essere pre-imbarcato. Le armi e le munizioni vengono consegnate al Corpo di Polizia incaricato che le scorta e ne vigila il tragitto fino alla chiusura della stiva.

Liquidi a bordo

Il trasporto di liquidi nei bagagli a mano è limitato per motivi di sicurezza. Possono essere trasportati come bagaglio, in quantità limitata e per quanto possano risultare al passeggero necessari ed appropriati durante il viaggio, i seguenti articoli: nel bagaglio a mano sostanze liquide contenute in recipienti aventi la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) od equivalenti (es: 100 grammi); i recipienti dovranno essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile di capacità non superiore a 1 litro (ovvero con dimensioni pari ad esempio a circa cm. 18 x 20 cm).

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

- acqua ed altre bevande, minestre e sciroppi
- creme, lozioni ed olii
- profumi
- spray
- gel, inclusi quelli per i capelli e la doccia
- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti
- sostanze in pasta, incluso il dentifricio
- miscele di liquidi e solidi
- mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza
- articoli per fumatori, esclusivamente se portati indosso, è comunque vietato il trasporto di combustibili per accendino, ricambi e accendini contenenti combustibile liquido non assorbito;

SILVER AIR

- "pacemaker" cardiaci contenenti materiale radioattivo quale batterie al plutonio;
- piccoli cilindri di anidride carbonica - compresi gli eventuali ricambi sufficienti per il viaggio - indossati da passeggeri per azionare arti meccanici;
- rotoli catalitici per capelli, contenenti ossido di carbonio, esclusivamente nel bagaglio registrato, in tal caso il coperchio dovrà essere assicurato sopra l'elemento riscaldante. Non sono invece ammessi i ricambi a gas;
- piccoli cilindri di ossigeno gassoso o d'aria per uso medico per un massimo di 12, solamente con l'approvazione del vettore. E' vietato l'imbarco in cabina di ossigeno liquido.

PER SAPERNE DI PIU':

http://www.enac.gov.it/Diritti_dei_Passeggeri/Cosa_portare_a_bordo/index.html

Oggetti vietati

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

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

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

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

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

Diritti del Passeggero

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

https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/node/N756388735/Carta_dei_diritti_dei_passeggeri_6ed_no_v09_web.pdf



Overbooking (negato imbarco)

Silver Air non opera overbooking sulle vendite dei voli.

Responsabilità del vettore aereo per i passeggeri e il bagaglio

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

Risarcimento in caso di morte o lesioni

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

Anticipi di pagamento

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

Ritardi nel trasporto dei passeggeri.

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

Ritardi nel trasporto dei bagagli

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

Distruzione, perdita o danno dei bagagli

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

Limiti di responsabilità più elevati per il bagaglio

Fermo restando quanto sopra, al momento della consegna al vettore del proprio bagaglio, il passeggero ha diritto di effettuare **una dichiarazione speciale di interesse**, dietro pagamento di un corrispettivo supplementare. In tal caso, il vettore sarà tenuto al risarcimento sino a concorrenza della somma dichiarata. Richiedi il modulo della dichiarazione speciale di interesse, al vettore attraverso il Call Center.



Reclami relativi al bagaglio

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

Termini per l'azione di risarcimento

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

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

Avvertenze:

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

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

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

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

Si segnalano di seguito alcune forme di comportamenti non conformi e non accettabili in termini di sicurezza sia in volo sia durante le operazioni a terra (pre-imbarco ed imbarco).

A terra

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

A bordo

I nostri equipaggi hanno una formazione professionale idonea a gestire differenti situazioni di pericolo derivanti,

SILVER AIR

ad esempio, da abuso di alcolici, di sostanze stupefacenti, dall'utilizzo di un linguaggio offensivo, da comportamenti violenti e/o minacciosi. Chiunque a bordo quindi mostri un comportamento non adeguato riceverà un "Avviso di Violazione delle Norme" da parte del Comandante il quale potrà, qualora tale comportamento persista e minacci l'incolumità degli altri e/o la sicurezza del volo, anche ordinare una limitazione della libertà personale del passeggero.

A destinazione, poi il passeggero verrà consegnato alle Autorità locali per le azioni di competenza.

Fumo/Sigarette elettroniche

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

Alcolici e droghe

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

Equipaggiamenti di emergenza

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

Cabina passeggeri

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

Apparati elettrici/elettronici

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

Materiali/oggetti pericolosi

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

Informazioni false, linguaggi offensivi e comportamenti molesti

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

Reclami

Qualora il Passeggero dovesse presentare un reclamo verso il Vettore, lo potrà fare mediante invio di una comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica info@flightsandtravels.ch in un tempo ragionevole dalla

data e l'ora del volo stabilita nel biglietto al fine di permettere al Vettore di approntare i necessari rimedi a tutela del Passeggero stesso.

Il Passeggero è obbligato ad allegare per qualunque tipo di reclamo tutta la documentazione giustificativa relativa alle spese occorse ed ai danni personali e materiali subiti al fine di permettere un'adeguata e congrua valutazione della richiesta risarcitoria da parte del Vettore.

Il Vettore, al fine di ridurre tempi e spese legali nella definizione dei reclami, favorisce la composizione bonaria delle controversie mediante l'utilizzo di sistemi alternativi a quello contenzioso giudiziale, anche attraverso mezzi di comunicazione a distanza, invitando i passeggeri ad aderire personalmente od a mezzo dell'assistenza della Rete dei Centri Europei dei Consumatori mediante consultazione dell'indirizzo internet www.ecc-net.it.

Edizione febbraio 2020

ESTRATTO CARTA DEI DIRITTI DEI PASSEGGERO, sulla base del reg. UE Nr. 261/2004

ASSISTENZA E COMPENSAZIONI

In caso di negato imbarco (overbooking), cancellazioni, ritardi o sistemazione in classe superiore o inferiore

Informazioni ai passeggeri sul regolamento UE 261/2004 in breve.

Gentili Passeggeri, se vi è stato negato l'imbarco su un volo per il quale avevate regolare prenotazione, se il vostro volo è stato cancellato o se ha subito un considerevole ritardo oppure siete stati sistemati in una classe superiore o inferiore, avete diritto ad avanzare delle richieste nei confronti del vettore, sulla base degli accordi contenuti nel regolamento dell'Unione Europea N. 261/2004. La compagnia aerea che causa le irregolarità di cui sopra è ritenuta responsabile dell'applicazione del regolamento stesso.

Applicazione

Il regolamento si applica:

- passeggeri in partenza da un aeroporto comunitario, oppure in partenza da un aeroporto di un paese terzo con una compagnia comunitaria in arrivo su un aeroporto dell'UE;
- passeggeri in possesso di una prenotazione confermata per il volo;
- passeggeri che si siano presentati all'accettazione entro l'ora indicata (eccetto che nel caso di volo cancellato) oppure qualora non sia indicata l'ora, che si siano presentati all'accettazione al più tardi 45 minuti prima dell'ora di partenza;
- passeggeri che siano in possesso di biglietto a tariffa disponibile direttamente o indirettamente al pubblico.

Negato imbarco (Overbooking)

Se vi viene negato l'imbarco perché il numero di passeggeri supera il numero di posti disponibili sul volo prenotato, avete diritto da parte della compagnia aerea ad un'assistenza come nel caso di volo ritardato. Inoltre avete diritto al riavvicinamento con il primo volo alternativo possibile fino alla vostra destinazione finale, in condizioni analoghe a quelle iniziali.

Se preferite invece essere riprotetti su un volo alternativo, soggetto comunque a disponibilità, ma successivo al volo proposto dal vettore in termini di orari e date, le spese per l'albergo, i pasti e le bevande, così come il trasferimento saranno a vostro carico.

Se invece scegliete di rinunciare ad essere riprotetti, avete diritto al rimborso come nel caso di volo ritardato.

In caso di mancato imbarco per overbooking, vi spetta una compensazione pecuniaria immediata in contanti, o tramite assegno, o bonifico bancario, oppure, con il vostro consenso, mediante un buono di viaggio e/o altri servizi.

L'ammontare della compensazione pecuniaria è calcolata in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza in chilometri:

- Euro 250,00 per voli intracomunitari o voli internazionali con distanze inferiori o pari a 1500 km.
- Euro 400,00 per voli intracomunitari con distanze superiori a 1500 km.

- Euro 400,00 per voli internazionali con distanze comprese tra 1500 km e 3500 km.
- Euro 600,00 per voli internazionali con distanze superiori ai 3500 km.

Se il volo alternativo prevede un arrivo con ritardo di meno di 2 ore per distanze entro i 1500 km, di meno di 3 ore per distanze tra 1500 o 3500 km ovvero per voli intracomunitari superiori ai 1500 km, e di meno di 4 ore per distanze superiori a 3500 km rispetto al volo originariamente prenotato, la compensazione pecuniaria viene ridotta del 50% rispetto ai valori sopra indicati, e cioè rispettivamente a Euro 125,00 Euro 200,00 Euro 200,00 oppure Euro 300,00.

Non avete diritto alle sopra citate compensazioni pecuniarie, qualora vi venga negato l'imbarco per ragionevoli motivi, come p.e. motivi di salute, ragioni di sicurezza generica od operativa, o per mancanza di adeguati documenti di viaggio.

In caso di rinuncia volontaria ad imbarcarvi sul volo prenotato in overbooking avete il diritto a ricevere una compensazione pecuniaria oltre alla riprotezione appena possibile su un volo alternativo verso la destinazione finale o ad una data successiva di vostro gradimento, a seconda della disponibilità dei posti oppure al rimborso del prezzo del biglietto.

Cancellazione del volo

In caso di cancellazione del volo per il quale siete in possesso di una prenotazione confermata, avete diritto al rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata, oppure in alternativa alla riprotezione il prima possibile o in una data successiva più conveniente, in condizioni di viaggio comparabili, assistenza (pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, adeguata sistemazione in albergo in caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti, trasferimenti dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa, 2 chiamate telefoniche o messaggi via fax o e-mail). In alcuni casi avete diritto anche a compensazione pecuniaria.

L'ammontare della compensazione pecuniaria è calcolata in base alla tratta (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza in km:

- Euro 250,00 per voli intracomunitari o voli internazionali con distanze inferiori o pari a 1500 km.
- Euro 400,00 per voli intracomunitari con distanze superiori a 1500 km.
- Euro 400,00 per voli internazionali con distanze comprese tra 1500 km e 3500 km.
- Euro 600,00 per voli internazionali con distanze superiori ai 3500 km.

Se il volo alternativo prevede un arrivo con ritardo di meno di 2 ore per distanze pari o inferiori ai 1500 km, di meno di 3 ore per distanze tra 1500 o 3500 km ovvero per voli intracomunitari superiori ai 1500 km, e di meno di 4 ore per distanze superiori a 3500 km rispetto al volo originariamente prenotato, la compensazione pecuniaria viene ridotta del 50% rispetto ai valori sopra indicati, e cioè rispettivamente a Euro 125,00 Euro 200,00 Euro 200,00 oppure Euro 300,00.

Non avete diritto alla compensazione pecuniaria ai sensi del regolamento UE 261/2004 qualora la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali, che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state prese tutte le misure di precauzione necessarie, come per esempio avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, decisione di gestione del traffico aereo, instabilità di carattere politico, scioperi.

traffico aereo, instabilità di carattere politico, scioperi.

Similmente, non avete titolo alla compensazione pecuniaria qualora siate stati preventivamente informati della cancellazione e che:

- la cancellazione sia stata resa nota con almeno 14 giorni di anticipo rispetto alla partenza;
- la cancellazione è stata resa nota tra 14 e 7 giorni prima della partenza e il nuovo orario di partenza non avvenga più di 2 ore prima rispetto all'orario originale di partenza ed il nuovo orario d'arrivo non sia più di 4 ore successivo rispetto all'orario d'arrivo originale;
- la cancellazione sia stata resa nota con meno di 7 giorni di anticipo rispetto alla data di partenza originaria e sia stato offerto di partire con un volo alternativo il cui orario di partenza non avvenga con un anticipo maggiore di un'ora rispetto alla partenza originale, e quello di arrivo non abbia un ritardo superiore alle 2 ore rispetto a quello originale.

Ritardo del volo

Secondo la regolamentazione EU si considera un ritardo quando un volo è ritardato rispetto all'orario di partenza previsto di almeno:

- 2 ore per voli intracomunitari inferiori o pari a 1500 km.
- 2 ore per voli internazionali inferiori o pari a 1500 km.
- 3 ore per voli intracomunitari superiori a 1500 km.
- 3 ore per voli internazionali tra 1500 km e 3500 km
- 4 ore per voli internazionali superiori a 3500 km

Se è previsto un ritardo, avete il diritto all'assistenza da parte della compagnia aerea come segue: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, la sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti, trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa, 2 chiamate telefoniche o messaggi fax o email.

La compagnia aerea non ha il dovere di fornire questa assistenza qualora l'erogazione della stessa causasse un ulteriore prolungamento del ritardo.

Nel caso in cui i passeggeri, a causa di un ritardo, raggiungono la destinazione con oltre tre ore di ritardo rispetto all'orario di arrivo pubblicato, gli stessi hanno diritto alla compensazione pecuniaria prevista per alcuni casi di cancellazione del volo.

Tale diritto, tuttavia, viene meno se la compagnia aerea dimostra che il ritardo prolungato si è verificato a causa di circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state prese tutte le misure di precauzione necessarie, come per esempio avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, decisione di gestione del traffico aereo, instabilità di carattere politico, scioperi.

Se il ritardo è di almeno 5 ore, il passeggero ha la possibilità di rinunciare al volo senza dover pagare penali e di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto entro 7 giorni, per la parte del viaggio non effettuata tramite contanti, o assegno bancario, o bonifico bancario, oppure, con il vostro consenso, mediante un buono di viaggio e/o altri servizi.

Sistemazione in classe superiore o inferiore

Il passeggero non è tenuto al pagamento supplementare qualora la compagnia aerea offra una sistemazione in una classe superiore a quella prevista dal biglietto aereo acquistato.

Se il passeggero viene sistemato in una classe inferiore rispetto a quella corrispondente al biglietto acquistato ha diritto a:

- Rimborso 30% del prezzo biglietto voli intracomunitari inferiori o pari a 1500 Km
- Rimborso 50% del prezzo biglietto voli intracomunitari superiori a 1500 Km
- Rimborso 30% del prezzo biglietto voli internazionali inferiori o pari a 1500 Km
- Rimborso 50% del prezzo biglietto voli internazionali tra 1500 Km e 3500 Km
- Rimborso 75% del prezzo biglietto voli internazionali superiori a 3500 Km



Ogni Stato Membro ha designato un Ente rappresentante per l'applicazione delle compensazioni e delle forme di assistenza contenute nel presente documento.

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_notion_al_enforcement_bodies.pdf

Per l'Italia:

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Viale del Castro Pretorio, 118
IT - 00185 ROMA

<https://www.enac.gov.it/>

Di seguito link per accedere alle modalità di reclamo per negato imbarco, cancellazione, ritardo.

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/modalita-di-reclamo-per-negato-imbarco-cancellazione-ritardo>

Silver Air sro spol

u Svornosti, 553/5D
Dolny Mecholupy
10900 PRAHA 111
www.silverair.cz
info@silverair.cz

Customer relations:

Silver Air Travels - Lugano (Switzerland)

www.silverairtravels.com
info@silverairtravels.com
ph +41 91 6001754

DIRITTI DEL PASSEGGERO

In caso di negato imbarco (overbooking), cancellazione o ritardo del volo o sistemazione in classe superiore o inferiore

Questo documento viene redatto sulla base del regolamento UE N. 261/2004 entrato in vigore il 17 febbraio 2005



www.silverair.cz
info@silverair.cz