

# Condizioni Generali di Trasporto

## Contents

ARTICOLO 1 - DEFINIZIONI.....	3
ARTICOLO 2 - APPLICABILITÀ.....	7
ARTICOLO 3 - TERMINI DI VIAGGIO, ASSICURAZIONE E PREMI AEREI .....	10
ARTICOLO 4- ISCRIZIONI E PRENOTAZIONI.....	11
ARTICOLO 5 – ASSISTENZA SPECIALE E CAPACITÀ DI VOLARE .....	13
ARTICOLO 6-DATI PERSONALI .....	15
ARTICOLO 7 - BIGLIETTI .....	16
ARTICOLO 8 - TARIFFE, IMPOSTE, DAZI, TARIFFE E VALUTA .....	18
ARTICOLO 9 - CHECK-IN E IMBARCO .....	20
ARTICOLO 10- RIFIUTO E LIMITAZIONE DEL TRASPORTO .....	22
ARTICOLO 11 - BAGAGLI.....	27
ARTICOLO 12 - ORARI, RITARDI, CANCELLAZIONI E RIFIUTO DI IMBARCO.....	34
ARTICOLO 13 - RIMBORSI.....	37
ARTICOLO 14 - GUIDA A BORDO DELL'AEROMOBILE .....	38
ARTICOLO 15 - TERMINI DI TERZI PER SERVIZI AGGIUNTIVI.....	39
ARTICOLO 16- DOCUMENTI DI VIAGGIO, MULTE, DOGANE E ISPEZIONI DI SICUREZZA.....	39
ARTICOLO 17 - TRASPORTATORI DI SUCCESSO .....	41
ARTICOLO 18-RESPONSABILITÀ PER DANNI.....	41
ARTICOLO 19 - LIMITE DI TERMINE PER RECLAMI E AZIONI .....	44
ARTICOLO 20- ALTRE CONDIZIONI .....	45
ARTICOLO 21 - INTERPRETAZIONE .....	46

## ARTICOLO 1 - DEFINIZIONI

1.1. In queste condizioni e salvo quanto diversamente previsto nel presente documento, vengono utilizzati i seguenti termini con il significato indicato di seguito:

"**Articolo**" indica qualsiasi articolo in queste Condizioni di trasporto.

"**Codice di designazione della compagnia aerea**" indica il codice emesso dalla IATA, che identifica ciascun vettore utilizzando due o più caratteri alfabetici, numerici o alfanumerici e che è indicato, tra l'altro, sul Biglietto. Che identificano determinati vettori aerei.

"**Autorità aeroportuale**" indica il proprietario e / o l'operatore di un aeroporto in cui operiamo;

"**Personale dell'aeroporto**" indica un membro del personale di terra e / o dell'aeroporto o un agente che agisce per nostro conto;

"**Costi dei posti assegnati**" indica i costi pagabili per qualsiasi posto preferito ai sensi dell'articolo 4.2 (Assegnazione dei posti);

"**Legge applicabile**" indica tutte le leggi, gli statuti, i regolamenti, gli editti, i regolamenti amministrativi, i codici di condotta obbligatori e le direttive obbligatorie, incluso il Contratto, applicabili alla prenotazione, al trasporto e a qualsiasi altro servizio che vi forniamo in conformità con questi condizioni;

"**Agente autorizzato**" indica un agente di vendita di passeggeri a cui è stato concesso l'accesso al nostro sistema per la vendita del trasporto aereo o dei nostri servizi.

"**Bagaglio**" indica la proprietà personale che ti accompagna durante il volo. Salvo diversamente specificato, è costituito sia dal bagaglio registrato che da quello non registrato.

"**Franchigia bagaglio**" indica la quantità massima di bagaglio (in termini di numero e / o peso e / o dimensioni), se presente, determinata da noi e con la quale ogni passeggero può viaggiare, con o senza pagamento in funzione condizioni di prezzo.

"**Etichetta di identificazione del bagaglio**" indica un documento emesso da noi esclusivamente per l'identificazione del bagaglio registrato.

"**Prenotazione**" indica una prenotazione effettuata da te o per tuo conto per l'acquisto di un biglietto che è accettata da noi, in conformità con le presenti Condizioni generali di trasporto soggette alla ricezione da parte nostra, con il pagamento completo.

"**Booker**" indica l'adulto di almeno 18 anni che agisce come agente per tutti i passeggeri della prenotazione ed effettua la prenotazione per proprio conto o per loro conto e per conto di altri passeggeri, tra cui un gran numero di passeggeri e che si impegna a rispettare gli obblighi di cui all'articolo 2.1 (disposizione generale);

"**Volo in code share**" indica un volo operato da un vettore aereo "l'operatore del vettore" in cui uno o più altri vettori aerei sono autorizzati a inserire il proprio codice di designazione della propria compagnia aerea e a commercializzare il volo al pubblico " il vettore commerciale ".

"**Credito**" indica l'importo del rimborso che verrà accreditato e trattenuto sul riferimento di conferma della prenotazione originale e che può essere utilizzato ai sensi dell'articolo 7.6.

**"Bagaglio registrato"** o "Bagaglio registrato" indica la parte del suo bagaglio (se presente) di cui ci siamo occupati per il trasporto nella stiva dell'aeromobile e per il quale abbiamo emesso un'etichetta di identificazione del bagaglio .

**"Scadenza per la registrazione"** indica la scadenza che abbiamo fissato per il completamento delle formalità di registrazione, come indicato nell'articolo 9 delle presenti Condizioni di trasporto.

**"Contratto di trasporto"** significa che il contratto che hai con noi ti dà il diritto di essere trasportato su un volo o una serie di voli. Le condizioni del contratto di trasporto sono regolate da:

- Le condizioni del contratto
- -Queste condizioni di trasporto
- -Tariffe applicabili
- -I nostri regolamenti di viaggio

**"Condizioni Di Contratto"** indica le dichiarazioni contenute o consegnate con il biglietto, identificate come tali e che incorporano per riferimento queste condizioni di trasporto.

"Accordo" indica uno dei seguenti strumenti che si applica al contratto di trasporto.

a) **"Convenzione di Varsavia del 1929"** indica uno dei seguenti strumenti giuridici internazionali che si applicano al tuo trasporto:

- La Convenzione per l'unificazione di alcune regole per il trasporto aereo internazionale, firmata a Varsavia, il 12 ottobre 1929;
- La Convenzione di Varsavia, come modificata all'Aia il 28 settembre 1955;
- La Convenzione di Varsavia modificata dal Protocollo addizionale n. 1 di Montreal (1975);
- La Convenzione di Varsavia modificata all'Aia e dal Protocollo addizionale n. 2 di Montreal (1975);
- La Convenzione di Varsavia, come modificata all'Aia e modificata dal Protocollo addizionale n. 4 di Montreal (1975);
- La convenzione supplementare di Guadalajara (1961)

b) **"Convenzione di Montreal"** indica la Convenzione di Montreal per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Montreal il 28 maggio 1999

#### **Modificato di volta in volta**

**"Giorni"** indica uno dei sette giorni della settimana. Ai fini della notifica, il giorno di invio dell'avviso non conta. Ai fini della determinazione del periodo di validità di un biglietto, il giorno di emissione del biglietto o l'inizio del volo non viene preso in considerazione.

**"Danni"** indica la morte o lesioni di un Passeggero o qualsiasi altra lesione corporale subita da un Passeggero, causata da un incidente a bordo di un aeromobile o durante qualsiasi operazione di imbarco o sbarco. Ciò significa anche danni subiti in caso di distruzione o perdita totale o parziale o danni al bagaglio che si verificano durante il trasporto aereo, esclusa la normale usura del bagaglio, come piccoli graffi, ammaccature e tagli . Inoltre, ciò significa danni causati da un ritardo nel trasporto aereo di passeggeri o bagagli.

**"Imbarco Negato"** il rifiuto di qualsiasi passeggero di prendere un volo, anche se il passeggero si era segnalato prima dell'imbarco ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 2, del regolamento UE 261/2004, senza essere imbarcato rifiutato per motivi ragionevoli che hanno a che fare con motivi di salute, sicurezza o protezione o documenti di viaggio inadeguati.

"**Agenzia Divulgata**" o "Agente divulgato" significa che ti informiamo che stiamo agendo per conto di un fornitore terzo anziché di noi, come un hotel o un trasporto o un fornitore di autonoleggio. Ogni fornitore avrà le proprie condizioni generali che regolano i suoi prodotti che sono applicabili a voi oltre a queste condizioni;

"**Volo Nazionale**" indica un volo commerciale in cui la partenza e l'arrivo avvengono nello stesso paese.

"**Numero Di Biglietto Elettronico**" indica il numero univoco che ti viene assegnato per identificare la prenotazione che hai effettuato e che abbiamo confermato.

Per "Opzioni aggiuntive" si intendono gli articoli aggiuntivi acquistati diversi dalla tariffa, inclusi, a titolo esemplificativo, la selezione dei posti, il vitto, l'assicurazione e il trasporto bagagli.

"Biglietto elettronico" indica il Biglietto registrato da noi o su sua richiesta da un sistema di prenotazione computerizzato e che è attestato dal diario di viaggio (chiamato anche itinerario e ricevuta), o qualsiasi altro documento dello stesso valore, emesso da noi nella sua nome.

"**Volo**" indica un singolo volo operato da noi da un aeroporto a un altro aereo.

"**Forza maggiore**" indica qualsiasi evento al di fuori del nostro controllo, inclusi eventi naturali, guerra, ostilità, ribellione, rivoluzione, insurrezione o potere militare o usurpato, o guerra civile, contaminazione da fuoco radioattivo, inondazione, attività vulcanica, terremoto, atti di terrorismo, vittime, incidenti, epidemia, pandemia, restrizione della quarantena, azioni governative, regolamenti o ordini che incidono direttamente o indirettamente sulla nostra attività, sommosse, disordini, scioperi, rallentamenti, serrate o disordini che causano la cessazione, il rallentamento o l'interruzione del lavoro, qualsiasi altra causa, circostanze o imprevisti al di fuori del Nostro controllo, menzionati sopra o meno e simili o meno a quanto sopra, che impediscono o ostacolano l'adempimento dei Nostri obblighi ai sensi delle Condizioni di trasporto.

"**Vacanza**" indica una prenotazione che contiene un volo e un alloggio che vengono venduti contemporaneamente a un prezzo tutto compreso con il pagamento effettuato dall'utente;

"**Hotel**" indica un alloggio prenotato con posto vacante Air Arabia;

"**Costi Di Elaborazione (o costi di biglietteria)**" indica i costi eventualmente fatturati al passeggero da noi o dal loro agente autorizzato, in cambio dell'emissione di un biglietto. L'importo di queste commissioni è determinato dai numeri dei biglietti (noi o l'agente autorizzato), a seconda dei casi.) Le commissioni di elaborazione fatturate da noi, se presenti, sono disponibili da noi e sul sito Web. Air Arabia.

"**IATA**" indica la International Air Transport Association.

"**ICAO**" indica l'Organizzazione internazionale dell'aviazione civile.

"**Volo Internazionale**" come menzionato nelle convenzioni.

"**Sistemi Integrati**" o "integrazione di sistemi" indica il processo di raggruppamento di un sottosistema di componenti in un sistema funzionale. Fornisce un sistema coerente facendo lavorare insieme parti o componenti o "costruendo o creando un intero da parti".

"**Vettore Commerciale**" indica, nel caso di un volo in code-share, la parte che vende il trasporto a proprio nome e inserisce il proprio codice su questo volo operato dal vettore operativo.

Per "vettore operativo" si intende, in relazione a un volo in code-share, la Parte che opera quel volo con il proprio aeromobile o con un aeromobile noleggiato.

"Passeggero" o "Tu", "Tuo" e "Te stesso" indica qualsiasi persona (adulto, bambino o bambino) autorizzata da un Biglietto ad essere trasportata su un aereo, ad eccezione dei membri dell'equipaggio.

"**Informazioni Sui Passeggeri**" o "Dati personali" indica le informazioni richieste come definite negli articoli (Dati personali);

"**Luogo Di Partenza**" indica il luogo di partenza indicato sul Biglietto (ad esempio l'aeroporto, la stazione o qualsiasi altro luogo di partenza indicato sul Biglietto).

"**Luogo Di Destinazione**" indica il luogo di destinazione indicato sul Biglietto (ad esempio l'aeroporto o qualsiasi altro luogo di destinazione indicato sul Biglietto).

"**Lista Nera**": un elenco di individui che sono limitati, proibiti o ai quali è negato l'accesso ai nostri servizi o la possibilità di viaggiare con noi.

"Passeggero a mobilità ridotta" indica qualsiasi persona la cui mobilità durante l'uso del trasporto è ridotta a causa di handicap fisici (sensoriali o locomotori, permanenti o temporanei), handicap o carenza intellettuale, o qualsiasi altra causa di disabilità o età e la cui situazione richiede un'attenzione adeguata e l'adattamento alle loro particolari esigenze del servizio messo a disposizione di tutti i Passeggeri.

"**Articoli Proibiti**" indica che alcuni articoli sono vietati (vietati) o limitati al trasporto o includono nel bagaglio registrato o non registrato.

"**Regole | EC | N° 261/2004**", indica il regolamento (EC) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, **Modificato di volta in volta** che stabilisce norme comuni in materia di risarcimento e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco e cancellazione o ritardo significativo dei voli.

"**Prenotazione**" indica qualsiasi richiesta di trasporto di un Passeggero registrata da noi o dal suo agente autorizzato.

"**Numero Di Prenotazione**" o (PNR) indica la registrazione del nome del passeggero nel database del nostro sistema di prenotazione del computer che contiene l'itinerario per un passeggero o un gruppo di passeggeri che viaggiano insieme.

"**Conferma Prenotazione**" o "Biglietto" indica il documento contrassegnato "Conferma prenotazione" emesso da noi o dal nostro agente autorizzato dal sistema di prenotazione e contenente il nome del passeggero, le informazioni di volo e le condizioni del contratto.

"Orari o indicatori di orario" indica l'elenco degli orari di partenza e di arrivo dei voli, come indicato nelle guide agli orari pubblicate dal Vettore o sotto la sua autorità e rese note al pubblico con mezzi elettronici.

"**Scalo**" indica qualsiasi luogo indicato nella conferma della prenotazione o indicato nei nostri orari (qualunque sia la durata) tra il primo luogo di partenza e l'ultimo luogo di destinazione in questa conferma della prenotazione.

"**Dichiarazione Di Interesse Speciale**" indica la dichiarazione fatta dal Passeggero al momento della consegna del Bagaglio registrato, che specifica un valore maggiore di quello fissato come limite di responsabilità dall'Accordo, a fronte del pagamento di un costo aggiuntivo.

"**Diritti Speciali Di Prelievo**" o "SDR" indica l'unità composta di valuta che è un paniere di valute tra cui Euro, Yen giapponese, Sterlina e Dollaro USA e che viene utilizzata come unità di negoziazione ufficiale del Fondo monetario internazionale. I valori monetari dei SDR fluttuano e vengono ricalcolati ogni giorno lavorativo bancario. Questi valori sono noti alla maggior parte dei banchieri commerciali e sono pubblicati regolarmente nelle principali riviste finanziarie.

"Tariffa" indica le nostre tariffe, i costi e / o le Condizioni generali di trasporto pubblicate depositate, ove applicabile, presso le autorità competenti.

"Tasse" indica le tasse, le tasse e le tasse imposte dai governi, da un operatore aeroportuale o da qualsiasi altra autorità. (Vedi anche la definizione di "Imposte" nell'articolo 8.2.).

"Regole di viaggio" sono le regole, diverse dalle presenti Condizioni di trasporto, pubblicate da noi (come modificate) e in vigore alla data della prenotazione, che regolano il trasporto di Passeggeri e / o Bagagli e includeranno le Tariffe applicabile in vigore; questi sono disponibili sul nostro sito Web e nei nostri uffici su richiesta.

"**Bagaglio Non Registrato**" o "Bagaglio a mano" indica tutto il bagaglio, diverso dal bagaglio registrato, compresi tutti gli oggetti personali che porti a bordo dell'aeromobile. Questo bagaglio non registrato rimane a carico del passeggero.

"Noi", "Nostro", "Noi", "Air Arabia" significa "Air Arabia PJSC", "AirArabia Maroc", "Air Arabia Egypt", « Air Arabia Abu Dhabi », « Air Arabia DMM » o qualsiasi altra compagnia aerea che utilizza di volta in volta il marchio Air Arabia. altro, ogni compagnia aerea indipendente stabilita ai sensi delle leggi del paese di registrazione, maggiori dettagli sull'identificazione nell'articolo 7.4 (La nostra identificazione).

"Sito Web" "**dove APP Mobile**" indica il nostro sito Web [www.airarabia.com](http://www.airarabia.com) o le applicazioni mobili gestite da Air Arabia **Modificato di volta in volta**.

1.2. Abbiamo usato le intestazioni per aiutarti a capire queste condizioni e individuare facilmente le informazioni.

1.3. Un riferimento a "articolo" in queste condizioni significa un articolo di queste condizioni.

1.4. In questi Termini, qualsiasi riferimento a una legge, disposizione legislativa, legislazione subordinata, codice o direttiva ("legislazione") è un riferimento a tale legislazione modificata e in vigore di volta in volta e qualsiasi legislazione che rievoca o consolida (con o senza modifiche) tale legislazione.

1.5. le nostre condizioni generali di trasporto merci sono pubblicate su <https://cargo.airarabia.com/conditions-of-carriage/>

## **ARTICOLO 2 - APPLICABILITÀ**

### **2.1 Disposizioni Generali**

2.1.1 Le presenti condizioni generali di trasporto regolano qualsiasi prenotazione effettuata con noi e regolano qualsiasi responsabilità che potremmo avere in relazione a questa prenotazione perché fa parte del contratto di trasporto con noi e si applica solo al trasporto che forniamo a voi, per i quali i nostri codici di designazione appaiono sul biglietto, se non diversamente indicato nell'articolo 2.2.

- 2.1.2 Oltre a queste condizioni, ogni fornitore avrà le proprie condizioni generali applicabili, che regolano la vendita dei suoi prodotti e servizi. Assicurati di aver letto sia questi termini che i termini e le condizioni di eventuali servizi aggiuntivi forniti dai fornitori interessati prima di concludere la transazione con noi.
- 2.1.3 Le presenti condizioni generali di trasporto sono disponibili presso i nostri uffici commerciali o agenti autorizzati e sono accessibili sul sito Web AirArabia facendo clic sui collegamenti ipertestuali delle condizioni generali. Ti consigliamo vivamente di leggere le condizioni che si applicano a tutti i servizi aggiuntivi che desideri acquistare.
- 2.1.4 Prenotando un volo con noi e / o registrandosi per un volo con noi e / o qualsiasi servizio aggiuntivo, si ritiene di aver accettato le presenti condizioni generali di trasporto per conto proprio e di qualsiasi altra persona coperta dalla sua conferma di prenotazione.
- 2.1.5 Le presenti condizioni generali di trasporto si applicano anche al trasporto gratuito oa tariffa ridotta, se non diversamente previsto nel contratto di trasporto o in qualsiasi altro documento contrattuale che ci vincoli per il passeggero.
- 2.1.6 Quando effettui una prenotazione, devi avere almeno 18 anni per essere il cliente e ti chiederemo un nome di prenotazione per essere conosciuto come cliente:
- a) accetta queste condizioni per conto dei passeggeri indicati nella prenotazione;
  - b) essere responsabile di ricevere e inoltrare tutte le comunicazioni o la corrispondenza (compresi cambiamenti, modifiche e cancellazioni) da noi o dai nostri fornitori in merito alla prenotazione a tutti i passeggeri indicati nella prenotazione;
  - c) Quando il cliente non è un passeggero, si accetta che il cliente sia autorizzato a condividere i dati personali del passeggero (i) durante la prenotazione; Accetti inoltre, su richiesta, di fornirci le informazioni di contatto per il passeggero principale della prenotazione che può essere contattato da noi allo scopo di consigliare eventi di disturbo, inclusi ritardi e cancellazioni o marketing;
  - d) Riconoscere che qualsiasi altro passeggero nella stessa prenotazione può apportare ulteriori modifiche ad essa (se consentito in conformità con la nostra politica di modifica), dopo aver superato le domande di sicurezza sulla protezione dei dati richieste e ci ha confermato che ha il consenso dell'utente per apportare tali modifiche. Agendo in buona fede sulle risposte alle nostre domande di sicurezza relative alla protezione dei dati, non saremo responsabili per aver apportato tali modifiche se, a nostra insaputa. Il tuo consenso non è stato dato così.
  - e) Riconoscere di avere il consenso di ciascun Passeggero a ricevere qualsiasi rimborso e, ove applicabile, i costi o indennità accessori dovuti e pagabili ai sensi della Prenotazione. Quando una prenotazione viene effettuata da una terza parte (inclusi i sistemi di prenotazione), la terza parte (ad esempio l'agente di viaggio) fungerà da agente di prenotazione e si assumerà tutti i diritti e gli obblighi dell'agente di prenotazione per conto dei passeggeri indicati la prenotazione; e
- 2.1.7 Riconosci che i tuoi dati personali ci sono stati forniti per gli scopi espressi nella nostra politica sulla privacy e, fornendoci i tuoi dati di contatto come Booker e / o dando al

Booker il potere di agire per tuo conto, acconsenti al nostro utilizzo di questi dati di contatto in tutta la corrispondenza successiva tra il cliente e noi o i nostri fornitori. Assicurati che i dettagli di contatto del Booker forniti a noi siano corretti e avvisaci immediatamente se tali dettagli cambiano.

- 2.1.8 Siamo principalmente un vettore point-to-point, ma possiamo utilizzare i nostri voli per fornire servizi di volo in coincidenza per viaggi futuri. Se hai prenotato un volo continuo con Air Arabia solo nello stesso PNR, saremo responsabili del tuo volo attuale. Tuttavia, se hai prenotato un volo con Air Arabia con un PNR diverso o sui voli di altri vettori, ciò rappresenta un contratto di trasporto separato. In questo caso, non garantiamo né accettiamo alcuna responsabilità per i trasporti in corso persi su un volo successivo o sui voli di altri vettori. Quando si sceglie di prenotare un tale volo o un volo per un altro vettore, si è tenuti a garantire la conformità a tutti i requisiti di check-in, bagaglio e documenti di viaggio su un volo successivo o su voli di linea. " altri vettori in cui si sceglie di prenotare tale volo o volo su un altro vettore, si è tenuti a garantire la conformità a tutti i requisiti di check-in online, bagaglio e documentazione di viaggio su un volo successivo o sui voli altri vettori. Per evitare qualsiasi dubbio, poiché Air Arabia è un vettore point-to-point, richiediamo che tu o qualsiasi passeggero della prenotazione che richieda un visto per entrare negli Emirati Arabi Uniti, in Marocco, in Egitto o in qualsiasi stazione di sosta da tenere questo visto è valido quando si viaggia su un volo, indipendentemente dal fatto che tu o qualsiasi altro passeggero della prenotazione intenda passare a un servizio di volo in coincidenza.
- 2.1.9 Nessun agente, dipendente o rappresentante del trasporto ha il potere di alterare, modificare o rinunciare a qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni di trasporto.

## **2.2 Charter, Condivisioni Di Codice E Servizi Aggiuntivi**

- 2.2.1 Alcuni voli che forniamo sono soggetti a un contratto di noleggio o di code-sharing.
- 2.2.2 Il Passeggero viene informato dell'identità del / i Gestore / i Operatore / i, al momento della conclusione del Contratto di trasporto. Dopo la conclusione del contratto di trasporto, un vettore diverso da quello specificato sul biglietto può operare il trasporto aereo in questione e il passeggero sarà informato dell'identità del vettore effettivo, una volta che è noto. In ogni caso, il Passeggero verrà informato, al più tardi durante il check-in o in caso di connessione senza check-in anticipato, prima dell'imbarco, in conformità con le normative applicabili.
- 2.2.3 L'operatore del vettore applicherà le proprie condizioni generali di trasporto e le proprie procedure e risolverà i reclami nei confronti di tutti i passeggeri dei voli in code share che opera. Per evitare qualsiasi ambiguità, né il vettore commerciale né il vettore operativo sono autorizzati a obbligare l'altro a modificare le sue condizioni di trasporto, il vettore che offre maggiori vantaggi è l'unico responsabile di tali vantaggi.
- 2.2.4 In deroga all'articolo 2.1 (Disposizioni generali), se, durante la conclusione del contratto di trasporto aereo, accettiamo anche di stipulare accordi con terze parti per fornirti servizi aggiuntivi, prenderemo tali accordi solo come agenti del fornitore e non si assume alcuna responsabilità nei tuoi confronti (fatta eccezione per qualsiasi negligenza da parte nostra) nel prendere tali accordi poiché il periodo di trasporto aereo non si estende a

nessun trasporto terrestre, marittimo o per vie navigabili interne effettuato fuori da un aeroporto. I prezzi offerti per questi servizi aggiuntivi sono offerti dal fornitore terzo interessato e l'accettazione del preventivo ci autorizza ad effettuare il pagamento completo del costo alla terza parte interessata per vostro conto.

- 2.2.5 Per i termini e le condizioni relative al noleggio auto attraverso Air Arabia o riguardanti le vacanze Airwards o Air Arabia airwards, consultare il nostro sito Web.

### **2.3 Legge Superiore**

Le presenti condizioni generali di trasporto sono applicabili a meno che non siano incompatibili con le nostre tariffe o con le leggi applicabili al contratto di trasporto, nel qual caso si applicherà la tariffa o la legge. Se una di queste condizioni generali di trasporto non è più valida, si applicano comunque le altre condizioni.

### **2.4 Validità Delle Condizioni**

- 2.4.1 Tutti i trasporti sono soggetti alle Condizioni generali di trasporto ai regolamenti del vettore in vigore al momento della prenotazione del passeggero.
- 2.4.2 In caso di incoerenza tra queste condizioni generali di trasporto e qualsiasi altra regolamentazione di viaggio che potremmo avere; prevalgono queste condizioni generali di trasporto. Se una parte delle nostre norme di viaggio diventa non valida in questo modo, le altre parti delle normative di viaggio continueranno ad applicarsi.

### **2.5 Prevale Il Testo Inglese**

Queste condizioni generali di trasporto possono essere riprodotte in diverse lingue. In caso di incoerenza tra il testo inglese e un testo non inglese, si applica il testo inglese a meno che la legge locale applicabile disponga diversamente.

## **ARTICOLO 3 - TERMINI DI VIAGGIO, ASSICURAZIONE E PREMI AEREI**

### **3.1 Preparazione Al Viaggio**

- 3.1.1 Sei il solo responsabile di prendere tutte le disposizioni necessarie per il tuo viaggio e di assicurarti di rispettare tutte le leggi, i regolamenti e gli ordini dei luoghi che visiterai, come ad esempio:
- Informarsi presso le ambasciate o i consolati interessati se è necessario un passaporto, un visto o un altro documento di viaggio, un documento sanitario o una prova del viaggio;
  - Ottenere questi documenti;
  - Ottenere inoculazioni; e
  - Conoscere i pericoli per la salute e la sicurezza a destinazione.
- 3.1.2 Se forniamo assistenza o informazioni per uno qualsiasi degli aspetti di cui sopra del tuo viaggio, ciò non ti esonera dalla tua responsabilità per tali questioni.
- 3.1.3 È necessario informarsi su tutte le domande e condizioni locali a destinazione prima di iniziare il viaggio. Non rilasciamo dichiarazioni in merito a sicurezza, condizioni o altri problemi che possono esistere in qualsiasi destinazione.

### **3.2 Assicurazione Di Viaggio**

Poiché i viaggi comportano molti rischi e la nostra responsabilità nei tuoi confronti potrebbe essere limitata, puoi scegliere di acquistare un'assicurazione di viaggio, che può coprire questioni come le seguenti:

- Modifiche nei piani di viaggio e annullamento del viaggio,
- Spese mediche e ospedaliere,
- Lesioni e morte,
- Bagaglio e altri oggetti in ritardo, danneggiati o smarriti, o
- Collegamenti aerei persi e spese aggiuntive.

### **3.3 Airrewards - Programma Fedeltà**

AirRewards è il programma di fidelizzazione di Air Arabia per i termini e le condizioni relative ad AirRewards, segui questo link.

## **ARTICOLO 4- ISCRIZIONI E PRENOTAZIONI**

### **4.1 Disposizioni Generali**

- 4.1.1 Una prenotazione per un volo viene effettuata quando viene registrata come accettata e confermata nel sistema di prenotazione computerizzato del vettore, su richiesta del passeggero da parte nostra o del nostro agente autorizzato. Le prenotazioni dei voli possono essere effettuate tramite i nostri call center o tramite il nostro sistema di prenotazione online disponibile sul nostro sito Web.
- 4.1.2 I biglietti elettronici saranno emessi per tutte le prenotazioni. I prezzi sono garantiti solo dopo l'emissione del biglietto.
- 4.1.3 Una volta acquistato il Biglietto, il sistema genererà un Biglietto, che ti verrà inviato via e-mail utilizzando l'identificatore e-mail da te fornito al momento della prenotazione. Dovrai stampare questo biglietto e utilizzarlo per accedere all'aeroporto e effettuare il check-in. Non siamo responsabili per eventuali guasti dovuti all'integrazione tra il nostro sistema di prenotazione e qualsiasi altro sottosistema come, ma non limitato a, sistemi di pagamento online, sistemi di agenti di viaggio online ecc.
- 4.1.4 Sei responsabile di notare tutte le norme di viaggio menzionate al momento della prenotazione. Considereremo queste norme di viaggio come accettate da te se effettui la prenotazione.
- 4.1.5 Sei responsabile dell'accuratezza di tutte le informazioni che hai fornito al momento della prenotazione, incluso il tuo numero di telefono e indirizzo e-mail che verranno utilizzati per tutte le nostre comunicazioni con te.
- 4.1.6 Devi comunicarci al momento della prenotazione se hai una condizione medica o altra condizione per la quale potresti aver bisogno di assistenza medica o speciale durante l'imbarco, lo sbarco o a bordo di un aeromobile (come definito nell'articolo 5).

### **4.2 Scadenze Per La Biglietteria**

Se non riceviamo tutti gli importi dovuti per il biglietto (comprese tutte le tasse, commissioni, eventuali Opzioni extra e addebiti) direttamente dal passeggero o da qualunque agente di viaggio o agente di viaggio online oppure da qualunque terza parte che effettua il pagamento per conto

del passeggero prima del limite di tempo specificato per l'emissione del biglietto o della rimessa come da noi consigliato, oppure a causa della revoca del pagamento in base alla richiesta dell'emittente della carta di credito, avremo il diritto di annullare la Prenotazione senza preavviso e di allocare il posto per un altro Passeggero, senza alcun obbligo ulteriore nei confronti del Passeggero interessato per il quale non abbiamo ricevuto il pagamento né direttamente né tramite agente di viaggio o agente di viaggio online o terza parte oppure a causa della revoca del pagamento da parte dell'emittente della carta di credito e senza alcuna responsabilità da parte del vettore e indipendentemente da qualunque pagamento che possa essere stato corrisposto dal passeggero all'agente di viaggio o all'agente di viaggio online oppure all'emittente della carta di credito o terza parte.

#### **4.3 Assegnazione Dei Seggi**

Cercheremo di rispondere in anticipo alle richieste di assegnazione dei posti, ma non possiamo garantire che sarete in grado di sedere su un posto particolare anche se la prenotazione è confermata per quel posto. Ci riserviamo il diritto di assegnare o riassegnare i posti in qualsiasi momento, anche dopo l'imbarco sull'aeromobile, poiché potrebbe essere necessario farlo per motivi operativi, di sicurezza o di protezione.

#### **4.4 Servizio Di Bordo**

- 4.4.1 Non garantiamo la fornitura / disponibilità di attrezzature di intrattenimento in volo e programmi pubblicizzati; pasti pubblicizzati; o la disponibilità dei servizi di volo pubblicizzati.
- 4.4.2 Non garantiamo che i pasti siano sempre conformi alla loro descrizione esatta. In effetti, sono stati preparati da terze parti per il nostro ordine. Non accettiamo richieste per un pasto senza nocciole e non garantiamo che l'ambiente a bordo dei nostri aeromobili sia privo di nocciole o nocciole.

#### **4.5 Modifiche Alle Prenotazioni**

- 4.5.1 Se si desidera modificare la prenotazione, è possibile farlo in conformità con i termini e le condizioni delle condizioni del contratto e un nuovo biglietto sarà confermato ed emesso solo dopo il pagamento di eventuali differenze di prezzo, commissioni e spese applicabili, come indicato nella nostra Regolamenti di viaggio e consigliati da noi o dal nostro agente autorizzato.
- 4.5.2 Forniamo il trasporto solo a una persona che dichiara di averne diritto ai sensi di un Biglietto, soggetti ai termini delle presenti Condizioni generali di trasporto. Non saremo responsabili nei confronti di qualsiasi altra persona che dichiari di avere diritto al trasporto con questo stesso Biglietto.
- 4.5.3 Un Biglietto non è trasferibile e solo il Passeggero il cui nome è stampato sul Biglietto è autorizzato a utilizzarlo.
- 4.5.4 Alcune tariffe sono soggette a condizioni che limitano la possibilità di modifica.

#### **4.6 Annullamento Di Prenotazioni**

- 4.6.1 Se si desidera annullare la prenotazione, è possibile farlo in conformità con i termini e le condizioni del contratto di trasporto.

4.6.2 I biglietti prenotati per viaggiare su Air Arabia Maroc non possono essere cancellati.

4.6.3 Alcune tariffe sono soggette a condizioni che limitano la possibilità di cancellazione.

#### **4.7 Riconferma Delle Prenotazioni**

4.7.1 Salvo diversa indicazione, non è necessario riconfermare o restituire le prenotazioni prima del volo. Se ti chiediamo di riconfermare la tua prenotazione prima di un volo, noi o il nostro agente autorizzato ti avviseremo quando, come e dove dovrebbe essere fatto.

4.7.2 Se questo è richiesto e non si riconferma, potremmo cancellare le tue prenotazioni correnti o restituire e nessun rimborso del prezzo pagato sarà disponibile per questa prenotazione annullata, a meno che le condizioni applicabili al tuo biglietto lo consentano.

#### **4.8 Annullamento Di Prenotazioni Successive**

4.8.1 Annulleremo la parte inutilizzata della prenotazione se non effettui il check-in per alcun volo o se, dopo il check-in, non ti presenti al gate di imbarco con la carta d'imbarco entro il tempo da noi specificato al momento del check-in registrazione.

4.8.2 Non saremo responsabili per eventuali perdite o spese risultanti dalla mancata conformità ai requisiti degli articoli 9.1 e 9.3.

#### **4.9 Cambio Di Nome**

4.9.1 È possibile richiedere una modifica del nome se la prenotazione è stata pagata, per modificare il nome del passeggero, sarà necessario pagare la tariffa per la modifica del nome, nonché l'eventuale differenza tariffaria, se applicabile.

4.9.2 Si noti che è necessario completare questo processo almeno 24 ore prima dell'orario di partenza previsto.

4.9.3 La funzione di modifica del nome non è applicabile per Air Arabia Maroc o per parte della prenotazione.

4.9.4 Alcune tariffe sono soggette a condizioni che limitano la possibilità di un cambio di nome.

### **ARTICOLO 5 – ASSISTENZA SPECIALE E CAPACITÀ DI VOLARE**

#### **5.1 Disposizione Generale**

5.1.1 Il trasporto di bambini non accompagnati, passeggeri con mobilità ridotta e persone che soffrono di malattie o qualsiasi altra persona che necessiti di assistenza speciale, perché non è possibile mangiare o usare il bagno senza assistenza o evacuare la cabina dal aeromobili non assistiti o se hai esigenze particolari che richiedono attrezzature speciali, ti trasporteremo solo se (a) hai ottenuto l'autorizzazione di un medico ritenuto sufficientemente qualificato da noi prima del tempo di imbarco; e (b) siete accompagnati da una persona che può aiutarvi con le vostre esigenze. L'accettazione del trasporto di donne in gravidanza può essere soggetta a un accordo preventivo ai sensi dell'articolo 5.3. Le condizioni specifiche relative al trasporto di passeggeri di cui al presente articolo 5.1 sono disponibili da noi e dai nostri agenti autorizzati su richiesta e sul sito Web AirArabia.

- 5.1.2 Si consiglia di informarci della disabilità o di eventuali esigenze di assistenza speciali, inclusa la necessità di una sedia a rotelle, al momento della prenotazione. Se una richiesta di assistenza speciale viene effettuata dopo la prenotazione o in conformità con le normative applicabili, meno di 48 ore prima della partenza, faremo tutto il possibile per rispondere alla richiesta in conformità con le normative applicabili, prestando particolare attenzione tenere conto del termine e della natura specifica dell'assistenza richiesta. Se, durante il check-in o l'imbarco, hai bisogno di una posizione speciale o di una sedia a rotelle per la quale una richiesta non è stata effettuata in modo tempestivo e in conformità con questo articolo, abbiamo il diritto di rifiutare il passeggero in conformità con Articolo 10. Faremo tutto il possibile per imbarcare il passeggero su un altro volo operato dalla nostra compagnia aerea.
- 5.1.3 Se hai una storia medica o una specifica condizione medica che può essere influenzata da un viaggio in una cabina pressurizzata, si consiglia di consultare un medico prima di prendere un volo, in particolare un volo a lungo raggio, e di prendere tutte le precauzioni necessarie per che il loro volo procede senza incidenti.

## **5.2 Trombosi Venosa Profonda (DVT)**

Alcuni studi hanno concluso che l'immobilità prolungata può essere un fattore di rischio per i coaguli di sangue nelle gambe (DVT - Trombosi venosa profonda). Se pensi di essere a rischio di DVT o altri problemi di salute, consulta il tuo medico prima di viaggiare.

## **5.3 Trasporto Di Passeggeri In Stato Di Gravidanza, Neonati, Bambini E Neonati**

- 5.3.1 In caso di gravidanza, è necessario osservare le seguenti precauzioni.
- (i) Ti porteremo fino a 28 settimane di gravidanza a condizione che tu completi il "MODULO DI COMPENSAZIONE DELLA MADRE ATTESA" che ti sarà dato al momento della registrazione.
  - (ii) Ti porteremo dopo la fine della tua 28a settimana e fino a 36 settimane di gravidanza - o fino alla 32a settimana di gravidanza. Ti aspetti nascite multiple, come gemelli o terzine - solo se fornirci un referto medico o una lettera
  - (iii) Il referto medico o la lettera devono essere scritti in inglese, firmati e timbrati da un medico, indicando:
    - Il numero esatto di settimane in cui sei incinta,
    - Data di consegna prevista,
    - Lo stato di gravidanza è normale e
    - Conferma di essere idoneo a volare almeno per il tuo viaggio di andata.
- La data di rilascio non deve essere più di quattordici (14) giorni prima della data di partenza. Dovrai anche compilare il "MODULO DI RISARCIMENTO DELLA MADRE ATTESA" che ti sarà dato al momento della registrazione.
- (iv) (Non ti porteremo dopo aver completato 36 settimane di gravidanza.
  - (v) Se si desidera viaggiare entro sette giorni dalla consegna, è richiesta l'autorizzazione medica. I neonati non possono viaggiare per 48 ore dopo il parto e richiedono l'autorizzazione medica per viaggiare tra tre e sette giorni dopo il parto.
- 5.3.2 Nota:

- (i) Non dichiariamo che il viaggio è sicuro per te in qualsiasi momento durante la gravidanza. Dovresti chiedere consiglio al tuo medico prima del volo. I periodi sopra indicati sono solo i nostri requisiti minimi.
- (ii) Alcuni paesi impongono restrizioni all'ingresso di donne incinte non nazionali. Verificare con l'ambasciata o il consolato competente prima del viaggio per confermare eventuali altre limitazioni.

#### **5.4 Trasporto Di Minori Non Accompagnati (UM)**

- 5.4.1 Non trasporteremo minori di età inferiore ai 12 anni (alla data di inizio del volo in questione), a meno che questo bambino non sia accompagnato da un genitore o tutore che abbia almeno 16 anni.
- 5.4.2 Un genitore o tutore accompagnatore deve viaggiare sulla stessa conferma di prenotazione.

#### **5.5 Rimborso Delle Spese Mediche Da Parte Dei Passeggeri**

- 5.5.1 Se non ci informi di una condizione o incapacità mentale o fisica ai sensi dell'articolo 5.1.1., E / o se ti ammali a bordo dell'aereo a causa di una condizione preesistente sul volo (indipendentemente dal fatto che non lo sapessi) o a causa della tua gravidanza e in relazione a questa condizione Dirottiamo l'aereo verso una destinazione imprevista o in volo di ritorno o in volo ritardato.
- 5.5.2 Ci pagherai il costo delle spese che abbiamo pagato per trattarti su un aereo, trasportarti a terra o pagare per le cure fornite da terzi. Dovrai anche pagare tutti i costi sostenuti per deviare un aereo o per il volo di ritorno o voli in ritardo per cercare assistenza medica se hai violato le sezioni da 5 (1) a (4). Possiamo richiedere il pagamento da voi. Il valore di qualsiasi trasporto inutilizzato sul tuo biglietto o di crediti inutilizzati sul tuo conto presso di noi o di uno qualsiasi dei fondi in nostro possesso.

### **ARTICOLO 6-DATI PERSONALI**

- 6.1 Riconosci che per dati personali si intendono tutte le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile. Ciò include nomi, indirizzo, numero di telefono, dettagli del passaporto, indirizzo IP. I dati personali sensibili si riferiscono a una categoria speciale di dati personali che include "origine razziale o etnica, casellari medici, casellari giudiziari, navi sindacali, credenze religiose, inclinazione politica, orientamento sessuale, informazioni sui minori" i dati personali inclusi dati personali sensibili) ci è stato fornito allo scopo di (i) effettuare una prenotazione; (ii) registrare ed emettere un Biglietto; (iii) emettere una carta d'imbarco e altri documenti ausiliari associati al trasporto; (iv) informarti delle modifiche al tuo itinerario; (v) rispondere alle vostre richieste o richieste; (vi) emettere ricevute; fornirti il tuo trasporto; (vii) fornirti servizi ausiliari relativi al tuo trasporto; (viii) amministrazione contabile, (ix) procedure di fatturazione e controllo e altri scopi amministrativi; (x) agevolazione dell'immigrazione, (xi) procedure doganali e di ingresso; (xii) facilitare i controlli di sicurezza; (xiii) trattare con le autorità di immigrazione; (xiv) soddisfare i requisiti di sicurezza; (xv) prevenzione e accertamento del crimine; (xvi) garantire la nostra conformità agli obblighi legali e regolamentari applicabili a noi; (xvii) gestire i problemi di relazione con i clienti; analisi statistiche; (xviii) test di sistema, (xix) manutenzione e sviluppo; (xx) analisi di mercato; (xxi) Aiutaci in qualsiasi transazione futura con

te;(xxii) marketing diretto e ricerche di mercato; (xxiii) adattare il nostro marketing alle vostre specifiche esigenze di trasporto, (xxiv) analisi comparative e misure di prestazione; (xxv) Formazione in manutenzione o sviluppo IT; (xxvi) gestire programmi di fidelizzazione; (xxvii) rispettare gli obblighi legali nei tuoi confronti; (xxviii) rendere disponibili i dati alle agenzie governative per il trasporto (ad esempio, sicurezza, (xxix) dogana o immigrazione quando ci viene richiesto dalla legge applicabile per farlo); (xxx) e per altri scopi associati o accidentali al tuo trasporto.

- 6.2 A tal fine, è necessario fornirci o comunicare con il proprio agente autorizzato, le informazioni personali e, ci autorizza a conservare e utilizzare questi dati e a trasmetterli e / o condividerli con: i nostri uffici, i nostri agenti autorizzati, i nostri altre società e / o marchi, qualsiasi persona a cui trasferiamo i nostri diritti e doveri; società terze che forniscono servizi e strutture correlati; i responsabili del trattamento dei dati che lavorano per noi; I nostri agenti autorizzati; agenzie governative ed esecutive; e società di carte di credito e altre carte di pagamento.
- 6.3 Potremmo anche conservare i tuoi dati personali per scopi di marketing diretto, ma prima otterremo la tua autorizzazione. Puoi rifiutare di ricevere qualsiasi materiale di marketing gratuitamente contattandoci ai recapiti indicati nell'articolo 7.4.
- 6.4 Possiamo elaborare dati personali sensibili, ad esempio dati relativi alla tua salute o disabilità, religione, casellario giudiziario o altro. Riconosci e accetti che fornendoci dati personali sensibili, acconsenti espressamente al nostro trattamento e alla loro divulgazione a terzi per le finalità sopra menzionate. Ci impegniamo a raccogliere, elaborare, archiviare, salvare e trasferire i tuoi dati in conformità con la legislazione sulla protezione dei dati in vigore di volta in volta in vigore, non siamo responsabili degli attacchi di criminali informatici e riscatti, noi farà del nostro meglio per evitare il più possibile. Durante l'elaborazione dei tuoi dati, potremmo trasferirli in paesi che potrebbero non offrire lo stesso livello di protezione.
- 6.5 Potremmo anche monitorare e/o registrare le vostre conversazioni telefoniche con noi per garantire livelli di servizio coerenti, prevenire / rilevare frodi e per scopi di formazione.
- 6.6 Potremmo richiedere il nome e le informazioni di contatto di una terza parte che possiamo contattare in caso di emergenza. È responsabilità dell'utente assicurarsi che la terza parte acconsenta alla divulgazione delle informazioni fornite a tale scopo.
- 6.7 Elaboriamo i tuoi dati personali in conformità con la nostra politica sulla privacy. Per ulteriori informazioni sui dati personali che raccogliamo su di te, su come li proteggiamo, come e perché li trattiamo, a chi li comunichiamo e quali sono i tuoi diritti di protezione dei dati, consulta la nostra politica sulla privacy completo che è disponibile sul nostro sito web [www.airarabia.com](http://www.airarabia.com).
- 6.8 A causa della legislazione introdotta da alcuni paesi, inclusa l'Unione Europea, quando si viaggia tra questi paesi, siamo tenuti a fornire ulteriori informazioni a determinati aeroporti di destinazione prima del volo. Se queste informazioni sono necessarie, ti informeremo del requisito e di come fornirci. Devi fornirci queste informazioni più di due ore prima della partenza del tuo volo programmato. La fornitura di queste informazioni da parte del Vettore negli aeroporti di destinazione non implica alcuna accettazione o idoneità a farti entrare in uno stato o territorio.

## **ARTICOLO 7 - BIGLIETTI**

### **7.1 Disposizioni Generali**

- 7.1.1 Il tuo biglietto costituisce l'inizio della prova del contratto di trasporto tra te e noi.
- 7.1.2 Forniremo un servizio di trasporto solo a persone in possesso di un Biglietto valido a condizione che, per ciascun Passeggero, quella persona sia designata come Passeggero sul Biglietto.
- 7.1.3 Non puoi avere il diritto di essere trasportato su un volo se il biglietto presentato è stato falsificato o è stato alterato se non da noi o dal nostro agente autorizzato. Dovrai inoltre presentare un documento di identificazione fotografica positivo che ti identifichi come passeggero indicato sul biglietto O sul sistema di prenotazione e documenti di viaggio validi sotto forma di passaporto, nonché di eventuali visti o altri documenti richiesti, soddisfacenti per le autorità competenti per il trasporto che intraprendi.
- 7.1.4 Ai fini degli Accordi e per qualsiasi altro scopo rilevante, un Biglietto è considerato un biglietto del passeggero e un documento di trasporto.
- 7.1.5 È tua responsabilità prendere tutte le misure necessarie per garantire che il Biglietto non venga rubato.
- 7.1.6 Se beneficiate di una tariffa speciale soggetta a condizioni specifiche, dovete essere in grado, in qualsiasi momento durante il viaggio, di fornire a noi o ai nostri agenti autorizzati i documenti giustificativi appropriati che giustificano il rispetto di tali condizioni. In caso contrario, è necessario pagare la differenza tra la tariffa speciale, comprese le tasse, le commissioni o le spese, originariamente pagate e la tariffa, comprese le tasse, le commissioni o le spese, che si sarebbe dovuto pagare in assenza delle condizioni specifiche applicabili. Se non si riesce o si rifiuta di pagare la differenza di prezzo, ci riserviamo il diritto di negare l'imbarco.

## **7.2 Periodo Di Validità**

Salvo quanto diversamente previsto nel Biglietto, nelle presenti Condizioni generali di trasporto o nelle Regole di viaggio o nelle Tariffe applicabili, un Biglietto è valido solo per il / i Passeggero / i nominati e le date, orario (i) e volo (i) specificati su questo biglietto. La conferma della prenotazione non sarà valida e non sarà onorata da noi se non viene utilizzata nell'ordine indicato nella conferma della prenotazione.

## **7.3 Crediti, Tariffe Speciali, Rimborsi**

- 7.3.1 Vendiamo determinati biglietti a tariffe speciali che possono essere parzialmente o totalmente non rimborsabili. Alcune tariffe e conferme di prenotazione sono soggette a condizioni che limitano o escludono il diritto di modificare o annullare le prenotazioni. Devi scegliere la tariffa più adatta alle tue esigenze.
- 7.3.2 Salvo quanto diversamente previsto dalle leggi applicabili, i rimborsi (se presenti) saranno concessi solo sotto forma di credito da utilizzare per l'acquisto di biglietti in conformità con le nostre norme di viaggio. Nessun rimborso monetario sarà concesso. Il credito verrà salvato nel nostro sistema con il riferimento di conferma annullato o non utilizzato.
- 7.3.3 Se, ti viene richiesto di presentare un certificato medico, il certificato medico deve provenire da un ospedale governativo che indica i motivi di salute che ti hanno impedito

di viaggiare e purché tali motivi di salute non fossero noti al momento della prenotazione.

- 7.3.4 In caso di decesso di un Passeggero prima dell'utilizzo dei propri Biglietti, il rimborso è autorizzato entro trenta (30) giorni dalla data del decesso, su richiesta scritta di un familiare di un Passeggero deceduto, il rimborso sarà effettuato dopo aver ricevuto un certificato di morte valido.
- 7.3.5 Il credito è valido per un periodo di dodici (12) mesi dalla data di prenotazione del biglietto originale ("periodo di credito"). Il credito non è trasferibile e può essere utilizzato solo per il pagamento parziale o completo di un'altra conferma di prenotazione, a condizione che il passeggero indicato nella nuova prenotazione sia la persona nominata passeggero nella prenotazione originale e che la prenotazione viene effettuata durante il periodo di credito. Il credito può essere utilizzato solo nei call center di Air Arabia o in un agente autorizzato.
- 7.3.6 Se non ti presenti su alcun volo, la tua prenotazione sarà considerata non valida e non ti trasporteremo, non ti trasferiremo su un altro volo e non ti forniremo alcun importo che potrebbe essere utilizzato come credito contro eventuali furti futuri. Avrai diritto al rimborso dell'elemento fiscale aeroportuale della prenotazione per voli non utilizzati ai sensi dell'articolo 13.

#### **7.4 La Nostra Identificazione**

- 7.4.1 La nostra identificazione può essere abbreviata come codice di designazione della nostra compagnia aerea, o altrimenti nel biglietto, il nostro indirizzo è considerato la nostra sede legale o il nostro stabilimento principale (come definito nella tabella seguente):

<b>Compagnia aerea</b>	<b>Codice di designazione</b>	<b>Indirizzo</b>
Air Arabia PJSC	(G9)	P.O. Box 132, Sharjah, Émirats Arabes Unis.
Air Arabia Maroc	(3O)	Rue de Carthage4, 20153 Casablanca, Maroc
Air Arabia Egypte	(E5)	Florida mall-Sheraton buildings- Caire, Egypte
Air Arabia Ado Dhabi	(3L)	Business Park 1, Zayed International Airport, Abu Dhabi, Emirati Arabi Uniti.
Air Arabia DMM	(4P)	Aeroporto Internazionale Re Fahd, strada di diramazione King Fahd Ibn Abdul Aziz, distretto di Al Matar, Dammam, Regno dell'Arabia Saudita.

- 7.4.2 Se, per qualsiasi motivo, il vettore aereo operativo è una compagnia diversa da Air Arabia PJSC, Air Arabia Maroc, Air Arabia Egypt, Air Arabia Abu Dhabi o Air Arabia DMM, ti informeremo il prima possibile. Tale trasporto sarà sempre regolato da queste Condizioni.

### **ARTICOLO 8 - TARIFFE, IMPOSTE, DAZI, TARIFFE E VALUTA**

#### **8.1 Prezzi**

- 8.1.1 Le tariffe pagate per il / i volo / i si applicano solo al trasporto dall'aeroporto al punto di origine all'aeroporto fino al punto di destinazione negli orari e nelle date specificate nella conferma della prenotazione, se non diversamente indicato esprimere da parte nostra.

Le tariffe non includono alcun tipo di servizio di trasporto via terra tra aeroporti e sportelli per il check-in in città.

- 8.1.2 Le tariffe per la conferma della prenotazione sono state calcolate in base alla tariffa applicabile in vigore alla data di pagamento della conferma della prenotazione.

## **8.2 Tasse, Tasse E Spese**

- 8.2.1 Le tasse, le commissioni e gli oneri applicabili che ci vengono imposti da qualsiasi governo o altra autorità, incluso l'operatore di un aeroporto, che siamo tenuti a riscuotere da te o a pagare per tuo conto per il tuo volo, saranno a tuo carico anche da noi dovuto alla tariffa. Quando acquisti il tuo biglietto, verrai informato delle tasse, commissioni e spese non incluse nel prezzo e normalmente saranno indicate separatamente sul biglietto.
- 8.2.2 Queste tasse e commissioni imposte sui viaggi aerei cambiano costantemente e possono essere imposte dopo la data di prenotazione del biglietto. Questi importi modificati non saranno indicati nella conferma della prenotazione. Se tale imposta o addebito viene introdotto o aumentato dopo la prenotazione del biglietto e prima del viaggio, provvederemo a trasferire tale costo su di te laddove consentito dalla legge e ti verrà richiesto di pagare prima della partenza. È possibile che vengano addebitati tali addebiti, commissioni o tasse in aggiunta alla tariffa deducendo tali addebiti dalla carta di credito o di debito utilizzata per effettuare la prenotazione o in un aeroporto. Il mancato pagamento può influire sulla tua capacità di viaggiare con noi.
- 8.2.3 Se eventuali tasse, commissioni o spese che ci pagano quando emettiamo il biglietto vengono quindi revocate o ridotte, avrai il diritto di richiedere un rimborso da parte nostra.
- 8.2.4 Se non si utilizza il biglietto, si avrà il diritto di richiedere il rimborso di tutte le tasse, commissioni e spese pagate in conformità con l'articolo 8.2.1., Commissioni di servizio meno applicabili, che, in Di conseguenza, non abbiamo alcun obbligo di pagare a nessun governo o altra autorità per vostro conto.
- 8.2.5 Se non si paga la tariffa applicabile (incluse, a titolo esemplificativo, le tasse, le commissioni, le opzioni aggiuntive e i supplementi applicabili) per la conferma della prenotazione prima del volo, annulleremo la prenotazione e non ti imbarcheremo.

## **8.3 Commissioni Di Gestione Fatturate Da Noi O Da Un Agente Autorizzato**

Noi o i nostri agenti autorizzati possiamo addebitare una commissione di elaborazione per l'emissione di un biglietto.

Le spese di elaborazione possono variare in base al luogo in cui è stato acquistato il biglietto, al tipo di volo, alla tariffa applicabile e al canale di distribuzione del biglietto. Le commissioni di elaborazione non verranno aggiunte all'importo del biglietto, ma verranno fatturate separatamente. Le commissioni di elaborazione non sono rimborsabili, a meno che un biglietto non venga annullato a causa di un errore da parte del nostro o del nostro agente autorizzato. Vi informeremo dell'importo delle spese di elaborazione applicabili prima di finalizzare una prenotazione.

## **8.4 Valuta Del Pagamento**

La tariffa, tasse escluse, spese di elaborazione e spese amministrative, è pagabile nella valuta del paese in cui è stato acquistato il biglietto, a meno che non sia stata specificata un'altra valuta da noi o dal nostro agente autorizzato (da esempio, a causa della non conversione della valuta locale). A nostra esclusiva discrezione, possiamo anche accettare pagamenti in un'altra valuta.

## **ARTICOLO 9 - CHECK-IN E IMBARCO**

### **9.1 Check-In Online E In Città**

- 9.1.1 Il check-in online e in città è disponibile per alcuni aeroporti e da alcune città.
- 9.1.2 Prima di arrivare in aeroporto per il tuo volo di linea, puoi effettuare il check-in online e stampare la carta d'imbarco o scaricare una carta d'imbarco mobile se voli da un aeroporto in cui sono accettati. Per registrarsi online, è necessario visitare il nostro sito Web o l'applicazione e seguire le istruzioni. È necessario effettuare il check-in online per i voli di linea entro il termine indicato sul biglietto. Una volta effettuato il check-in online, è inoltre necessario stampare la carta d'imbarco o, se si viaggia su un aereo dove sono accettate, scaricare una carta d'imbarco mobile e portarla all'aeroporto con sé. Puoi anche effettuare il check-in online e stampare la carta d'imbarco o scaricare una carta d'imbarco mobile (se voli da un aeroporto in cui sono accettate) per qualsiasi volo successivo.
- 9.1.3 Si noti che gli aeroporti accettano le carte d'imbarco mobili che sono state scaricate sul proprio telefono cellulare o tablet utilizzando l'app Air Arabia. Gli aeroporti potrebbero non accettare le versioni pdf della carta d'imbarco scaricate su un telefono cellulare o tablet e potrebbero non consentire il passaggio della sicurezza o l'imbarco del volo se si presenta una versione pdf della carta d'imbarco. su un telefono cellulare o tablet.
- 9.1.4 Se hai modificato i dettagli dei tuoi voli, aggiunto un bambino, richiesto assistenza speciale e / o prenotato un posto tramite assegnazione dei posti o qualsiasi altro servizio da noi offerto da quando hai prenotato il tuo ( il / i tuo / i volo / i, dovrai effettuare nuovamente il check-in online e stampare una nuova carta di imbarco o, se disponibile nell'aeroporto da cui voli, scaricare una nuova carta di imbarco mobile per i tuoi voli, poiché la carta d'imbarco originale non sarà più valida, devi avere la carta d'imbarco stampata o la carta d'imbarco mobile all'arrivo in aeroporto .
- 9.1.5 Se il tuo volo è stato ritardato o annullato o se sei stato trasferito su un altro volo, dovrai effettuare nuovamente il check-in online e stampare una nuova carta di imbarco o, se disponibile, all'aeroporto interessato; scaricare una nuova carta d'imbarco mobile poiché la carta d'imbarco originale non sarà più valida. Se sei già sull'aereo quando il tuo volo è in ritardo o cancellato, ti preghiamo di recarti al deposito bagagli, all'help desk o all'ufficio di assistenza clienti dove ti assisterà uno dei nostri rappresentanti.

### **9.2 Scadenze Per Il Check-In Del Volo**

Devi effettuare il check-in con sufficiente anticipo rispetto all'orario di partenza del volo programmato per completare il check-in, le formalità governative e le procedure di sicurezza, tenendo conto che:

- 9.2.1 Gli orari del check-in possono variare in base all'aeroporto e il viaggio sarà più agevole se si concede abbastanza tempo per rispettare le scadenze del check-in. Noi o i nostri

agenti autorizzati ti informeremo della scadenza del check-in per il tuo primo volo con noi se è più lunga della scadenza normale. Per qualsiasi volo successivo nel tuo viaggio, devi informarti delle scadenze del check-in consultando il nostro orario o chiedendo a noi o ai nostri agenti autorizzati.

- 9.2.2 È necessario rispettare la scadenza di registrazione applicabile e non è possibile registrarsi dopo la scadenza di registrazione. L'arrivo dopo il termine di registrazione può comportare la perdita della prenotazione e il pagamento completo del prezzo.
- 9.2.3 Le formalità governative e le procedure di sicurezza possono variare a seconda degli aeroporti e per determinati voli. È tua responsabilità assicurarti di rispettare queste formalità e procedure.
- 9.2.4 Se hai effettuato il check-in online o al momento dell'imbarco presso i punti di check-in in città, devi passare direttamente al checkpoint di sicurezza e all'area doganale / di immigrazione fino al gate di partenza.
- 9.2.5 Se hai prenotato l'assistenza per arrivare alla porta, ti preghiamo di avvisare un membro del nostro personale dell'aeroporto o andare al punto di prelievo fornito dall'autorità designata dell'aeroporto all'arrivo in aeroporto e organizzeranno l'assistenza per te. Ricordati di concedere tempo extra per questo.
- 9.2.6 Se viaggi con una sedia a rotelle, ti preghiamo di avvisare un membro del personale della nostra compagnia aerea all'arrivo in aeroporto per assicurarti che il nostro personale sia a conoscenza delle tue esigenze e dell'assistenza di cui avrai bisogno. Devi assicurarti di arrivare all'aeromobile con tempo sufficiente per passare attraverso la sicurezza dell'aeromobile e arrivare al gate di imbarco in tempo per il tuo volo. Gli ausili per la mobilità delle sedie a rotelle di peso superiore a 60 kg possono essere accettati solo se approvati dall'aeromobile, verificare le strutture all'arrivo e alla partenza
- 9.2.7 Fornire assistenza in aereo, in aereo, fuori dall'aereo e attraverso il processo di arrivo a destinazione è responsabilità dell'autorità aeroportuale competente. Eventuali preoccupazioni circa il livello del servizio fornito devono essere indirizzate all'autorità aeroportuale, se applicabile.
- 9.2.8 Puoi effettuare il check-in con un altro passeggero in un PNR separato solo per lo stesso volo. Se ti stai avvicinando allo sportello del check-in contemporaneamente e hai completato le procedure di sicurezza.

### **9.3 Alla Registrazione**

- 9.3.1 Tutti i passeggeri, compresi bambini e neonati, devono presentare la conferma della prenotazione e tutti i documenti di viaggio necessari, inclusi, a titolo esemplificativo, passaporti, visti, ecc., Al momento del check-in. Al momento della registrazione, se non si forniscono i documenti di viaggio necessari per raggiungere la destinazione della prenotazione, potrebbe non essere consentito il viaggio, il che potrebbe causare la perdita della prenotazione e dell'intero prezzo pagato.
- 9.3.2 Al momento del check-in, emetteremo la carta d'imbarco e la ricevuta del bagaglio per tutto il bagaglio registrato. È importante tenerli con te durante il viaggio.

- 9.3.3 Normalmente i banchi del check-in in aeroporto sono aperti tre ore e chiudono un'ora prima del volo programmato, alcuni aeroporti hanno un orario di check-in diverso. Quindi controlla l'orario del check-in indicato sul tuo biglietto in quanto ce ne sono alcuni. È necessario assicurarsi di aver inviato il bagaglio da stiva prima della chiusura del check-in, in alcuni aeroporti è necessario aver inviato il bagaglio da stiva più di un'ora prima dell'orario di partenza del volo o del bagaglio da stiva programmato non sarà accettato per il trasporto. Su alcuni aerei, è necessario aver depositato il bagaglio da stiva più di 60 minuti prima della partenza prevista del volo per essere accettato. Si prega di controllare il documento di conferma per queste eccezioni limitate.
- 9.3.4 I gruppi che viaggiano con lo stesso PNR o le famiglie che viaggiano insieme possono consolidare il loro bagaglio registrato allo stesso tempo, ma devono avere il bagaglio registrato singolarmente in modo che ciascun passeggero mantenga con sé il proprio bagaglio. Se un membro del gruppo viene scaricato al gate di imbarco per qualsiasi motivo, il bagaglio registrato di quel membro del gruppo deve essere scaricato.

#### **9.4 Imbarco**

- 9.4.1 I dettagli di imbarco, inclusi, a titolo esemplificativo, il numero di porta o il termine, verranno normalmente specificati sulla carta d'imbarco, ma potrebbero essere modificati mediante annuncio pubblico o in altro modo. Devi essere presente al gate di imbarco all'orario da noi specificato durante il check-in, ma in ogni caso non oltre 20 minuti prima dell'orario di partenza previsto del tuo volo o rischi non essere accettato per il viaggio.
- 9.4.2 Il passaporto e i documenti di viaggio saranno controllati quando si passa attraverso il checkpoint di sicurezza dell'aeroporto e di nuovo prima di salire sull'aereo.
- 9.4.3 All'arrivo al gate di imbarco, dovrai presentare alcune informazioni relative al tuo volo e identità. Ciò includerà la carta d'imbarco per il tuo volo e una forma accettabile di identificazione fotografica. Dettagli di questi requisiti di identificazione, necessari per tutti i voli (internazionali e nazionali).
- 9.4.4 Se ti presenti prima dell'imbarco in qualsiasi momento prima o dopo l'orario di imbarco menzionato in questo articolo o se non eri pronto a viaggiare e sei erroneamente documentato, capisci e riconosci che ci rifiuteremo di trasportare e rinunceremo al tuo posto e il tuo bagaglio registrato verrà scaricato dall'aeromobile senza alcun diritto ad alcun risarcimento, salvo se richiesto dalla legge applicabile. A scanso di equivoci, ciò include l'incapacità dell'utente di presentare o presentare le informazioni richieste in relazione ai requisiti per le informazioni avanzate sui passeggeri. I dettagli dei nostri requisiti in materia di informazioni sui passeggeri sono dettagliati nella sezione 6.

#### **9.5 Avviso Importante**

Non avremo alcun obbligo (incluso, ma non limitato a, il trasporto su un altro volo o l'offerta di un rimborso per il biglietto) o responsabilità per eventuali perdite o spese, qualunque essa sia, risultante dalla mancata osservanza delle disposizioni di questo articolo 9.

### **ARTICOLO 10- RIFIUTO E LIMITAZIONE DEL TRASPORTO**

#### **10.1 Diritto Di Rifiutare Il Trasporto**

- 10.1.1 Abbiamo il diritto di rifiutare di trasportare te o il tuo bagaglio su un volo (anche se sei in possesso di un biglietto valido e hai una carta d'imbarco) se si sono verificati uno o più degli eventi elencati di seguito o se riteniamo ragionevolmente che ciò potrebbe accadere, fermo restando che non abbiamo l'obbligo di informarci per determinare se riteniamo che possa accadere un evento Vedi anche gli articoli 10.2 e 13.4. concernente le conseguenze di un rifiuto di trasporto.
- 10.1.2 Tale azione è necessaria per conformarsi a tutte le leggi, i regolamenti o gli ordini governativi applicabili di qualsiasi stato o paese da cui un volo, un volo da o verso; o
- 10.1.3 Il trasporto di te e / o del tuo bagaglio può mettere in pericolo o influire negativamente e materialmente, oppure ha messo in pericolo o danneggiato e materialmente compromesso, la sicurezza, la salute o la sicurezza dell'aeromobile, di altri passeggeri o l'equipaggio (compreso il personale di terra) o il comfort degli altri passeggeri a bordo dell'aeromobile; o
- 10.1.4 Sembra che tu sia sotto l'effetto di droghe o alcol; o se sei, o crediamo ragionevolmente di essere, in possesso illegale di droghe; o
- 10.1.5 Le tue condizioni mentali o fisiche, inclusa la carenza di alcol o droghe, sembrano presentare un pericolo o un rischio per te, i passeggeri o l'equipaggio o l'aeromobile o qualsiasi persona o proprietà a bordo o rappresenta una fonte probabile o reale di disagio materiale o disagio per gli altri passeggeri a bordo dell'aeromobile in caso di viaggio; O
- 10.1.6 Ti sei rifiutato di autorizzare un controllo di sicurezza su di te o sui tuoi bagagli; o
- 10.1.7 Hai rifiutato di sottoporsi a un controllo di sicurezza per te o il tuo bagaglio o, dopo aver effettuato un controllo di questo tipo, non hai fornito risposte soddisfacenti a domande di sicurezza al check-in o alla porta imbarco, o hai fallito una valutazione / analisi del profilo di sicurezza, o manomettere o rimuovere sigilli di sicurezza sui bagagli o adesivi di sicurezza sulla carta d'imbarco; o
- 10.1.8 Utilizzi parole minacciose, offensive o offensive o ti comporti in modo minaccioso, offensivo o offensivo nei confronti del personale di terra o dei membri dell'equipaggio o di altri passeggeri prima o durante qualsiasi processo di imbarco sul tuo volo o durante lo sbarco di un volo in coincidenza o a bordo dell'aeromobile prima del decollo; o
- 10.1.9 Non si osservano o si ostacolano le nostre istruzioni di sicurezza o di sicurezza, prima di salire a bordo o a bordo dell'aeromobile, o quelle di qualsiasi membro del personale di terra o membro dell'equipaggio dell'aeromobile esercitare le loro funzioni o se manomettere o minacciare di falsificare l'aeromobile, i suoi equipaggiamenti o parte di esso; o
- 10.1.10 Non segui le nostre istruzioni per la sicurezza, la sicurezza o il comfort dei passeggeri, ad esempio posti a sedere, deposito bagagli non controllati, fumo, bere alcolici, uso di droghe o utilizzo apparecchiature elettroniche (ad esempio telefoni cellulari, computer portatili), PD4As, registratori portatili, lettori CD, DVD e MP3, giochi elettronici o dispositivi di trasmissione); o

- 10.1.11 Hai fatto o tentato di fare una bufala, una minaccia di dirottamento o qualsiasi altra minaccia alla sicurezza; o
- 10.1.12 Si commette un reato durante il check-in o uno degli altri processi di imbarco sul volo, o sbarco da un volo in coincidenza, oppure a bordo dell'aereo prima del decollo; o agire in modo dirompente o indisciplinato
- 10.1.13 Non hai o non sembri essere in possesso di documenti di viaggio validi; Cerchi o hai cercato di entrare illegalmente in un paese attraverso il quale puoi essere in transito o per il quale non hai un documento di ingresso valido; Distruggi i documenti di viaggio durante il volo; Rifiuti di consegnare i tuoi documenti di viaggio a un membro dell'equipaggio, al ricevimento, su richiesta; Rifiuti di consentirci di fotocopiare i tuoi documenti di viaggio; o se il personale addetto alla registrazione dubita che ci sia una differenza tra la persona sul documento e la persona che li precede.
- 10.1.14 Siamo stati informati (oralmente o per iscritto) dalle autorità di immigrazione o da altre autorità del paese in cui si sta viaggiando o attraverso cui si intende transitare o di un paese in cui è stata programmata una sosta, che non ti sarà permesso di entrare in questo paese anche se hai documenti di viaggio validi; o
- 10.1.15 Tu (o la persona che ha pagato il biglietto) non ha pagato per intero la tariffa, le tasse, le commissioni o gli addebiti applicabili; o
- 10.1.16 Non hai rispettato la scadenza per il check-in o non sei riuscito ad arrivare in tempo al gate di imbarco; o
- 10.1.17 Stai presentando un biglietto che è stato o sembra essere:
- Non valido, o
  - acquisiti illegalmente o con mezzi fraudolenti (ad esempio, con carta di credito o debito rubata), o
  - non pagato a causa di un fallimento dell'agente autorizzato, o
  - Forgiato o falsificato o modificato senza la necessaria autorizzazione, o
  - Acquistato o emesso o modificato da un'entità diversa da noi o dal nostro agente autorizzato, o
  - Segnalato come mutilato, smarrito o rubato, oppure contraffatto, o
- 10.1.18 Non puoi dimostrare di essere la persona indicata sul biglietto o di non soddisfare i requisiti stabiliti altrove nelle presenti condizioni di trasporto; o
- 10.1.19 Ometti o rifiuti di fornirci informazioni in tuo possesso o a tua disposizione che un'autorità governativa ci ha legalmente chiesto di fornire su di te; o
- 10.1.20 Sei medico inadatto a volare; o
- 10.1.21 ei, o ragionevolmente sospettiamo di essere, in possesso illegale di droghe; o
- 10.1.22 Hai meno di 12 anni e non sei accompagnato da un tutore di età superiore ai 16 anni indicato sullo stesso Biglietto; o
- 10.1.23 Ti sei già comportato in uno dei modi vietati sopra e riteniamo che tu possa ripetere tale comportamento o che in precedenza sei stato negato da un'altra compagnia aerea per un motivo legato al tuo comportamento o hai violato il 'uno dei tuoi obblighi imposti su

questo argomento. Condizioni generali di trasporto rispetto al trasporto precedente che abbiamo effettuato; o

10.1.24 Al momento del check-in o dell'imbarco, è necessaria assistenza speciale che non è stata richiesta al momento della prenotazione del viaggio, o in conformità con le normative applicabili, almeno 48 ore prima dell'orario di partenza annunciato il furto, in conformità con l'articolo 5.1, e che non possiamo ragionevolmente fornire; o

10.1.25 Ti abbiamo informato che non ti trasporteremo in nessun momento dopo la data del presente avviso sui nostri voli; o

## 10.2 Rimborso Delle Spese

Se il trasporto ti viene rifiutato per uno dei motivi di cui all'articolo 10.1, ci rimborserai per i costi sostenuti a causa di: (a) la riparazione o la sostituzione di beni persi, danneggiati o distrutti da te; (b) compensazione Dobbiamo pagare a qualsiasi Passeggero o membro dell'equipaggio interessato dalle Vostre azioni; e (c) ritardare l'aereo al fine di ritirare te e / o il tuo bagaglio. Potremmo applicare il valore di qualsiasi trasporto non utilizzato a questo pagamento o spesa sulla conferma della prenotazione o sui nostri fondi in nostro possesso.

## 10.3 Voli fuori sequenza

10.3.1 Il biglietto è valido solo per ciascuno dei voli registrati sul biglietto e nel codice di prenotazione (PNR) nel nostro sistema informatico di prenotazione, dal luogo di partenza tramite scalo(i) fino al luogo di destinazione finale. Il biglietto perderà di validità e abbiamo il diritto di rifiutare il trasporto del passeggero o del suo bagaglio su qualunque volo (seppure il passeggero possieda un biglietto e abbia una carta d'imbarco), qualora tutti i voli, così come prenotati, sia in partenza che in arrivo, non vengano utilizzati nell'esatta sequenza indicata sul biglietto.

10.3.2 **Antecedentemente al primo volo:** Se non si desidera viaggiare rispettando la sequenza esatta dei voli riportata nella prenotazione, la prenotazione dovrà essere modificata in conformità all'articolo 4.5 o cancellata in conformità all'articolo 4.6 antecedentemente al primo volo della sequenza e successivamente sarà possibile effettuare una nuova prenotazione.

10.3.3 **Qualsiasi volo della prenotazione:** Se i voli non vengono presi nella sequenza esatta indicata nella prenotazione, si applicherà immediatamente l'articolo 7.3.6 per tutti i voli della prenotazione (voli di andata e ritorno). Tutti i voli della prenotazione saranno non validi.

Decliniamo qualunque responsabilità per perdite o spese di qualsiasi genere conseguenti al mancato rispetto delle disposizioni di questo articolo.

## 10.4 Lista Nera

10.4.1 Abbiamo il diritto, a nostra discrezione, di aggiungerti alla nostra Lista Nera se dimostri una violazione della sicurezza, delle normative o dei regolamenti, sia a terra che a bordo dei nostri aeromobili, nei confronti dei passeggeri, dipendenti o agenti, o se ti comporti in modo indisciplinato o sospettiamo transazioni fraudolente legate alle tue prenotazioni.

- 10.4.2 Sarai avvisato per iscritto, tramite l'indirizzo email fornito al momento della prenotazione, del tuo stato nella Lista Nera, incluse le ragioni di tale azione.
- 10.4.3 Le ragioni per essere aggiunti alla Lista Nera includono, ma non sono limitate a, i seguenti atti:
- a. Comportamento disturbante:**
    - o Passeggeri che adottano comportamenti indisciplinati o aggressivi, come abusi verbali o fisici.
    - o Azioni che interferiscono con le responsabilità dell'equipaggio, come il rifiuto di rispettare le istruzioni di sicurezza.
  - b. Mettere a rischio la sicurezza:**
    - o Tentativi di aprire porte, manomettere dispositivi di sicurezza o ignorare istruzioni di sicurezza.
    - o Condotta pericolosa che minaccia la sicurezza altrui, come fumare a bordo.
  - c. Problemi di sicurezza:**
    - o Violazioni dei regolamenti di sicurezza, come tentare di evitare i controlli di sicurezza o trasportare oggetti non autorizzati.
    - o Comportamento fraudolento, come usare un documento d'identità falso o la carta d'imbarco di un'altra persona.
  - d. Alterchi fisici o aggressioni:**
    - o Passeggeri coinvolti in risse, alterchi fisici o aggressioni con altri passeggeri, membri dell'equipaggio o personale a terra.
    - o Casi di condotta fisica inappropriata, come molestie o aggressioni, trattati con una politica di tolleranza zero.
  - e. Mancato pagamento o pagamenti fraudolenti:**
    - o Mancato pagamento di servizi o contestazioni di addebiti per biglietti che portano a reclami non risolti.
    - o Uso di metodi di pagamento fraudolenti per prenotare voli.
  - f. Minacce o abusi (verbali o scritti):**
    - o Linguaggio minaccioso o abusivo, diretto all'equipaggio o ad altri passeggeri.
    - o Fare minacce, anche per scherzo, su problemi di sicurezza.
  - g. Problemi legali o coinvolgimento in attività criminali:**
    - o Se un passeggero è coinvolto in attività illegali a bordo, come traffico di droga o contrabbando.
    - o Non conformità con le autorità doganali o di immigrazione in paesi stranieri.
  - h. Rischi per la salute e la sicurezza:**
    - o Passeggeri che rappresentano un rischio a causa di malattie trasmissibili senza adottare le necessarie precauzioni.
    - o Situazioni in cui la condizione medica di un passeggero richiede cure specializzate che la compagnia aerea non è in grado di gestire.
- 10.4.4 Capisci che essere aggiunto alla nostra Lista Nera limiterà e ti impedirà di viaggiare con noi o di utilizzare i nostri servizi, per un periodo determinato esclusivamente da noi. Ti sarà proibito utilizzare qualsiasi biglietto/prodotto e avremo il diritto di annullare qualsiasi

prenotazione futura senza rimborso né credito.

10.4.5 Una volta inserito nella Lista Nera, non potrai effettuare il check-in e la tua prenotazione sarà annullata senza rimborso né credito.

## **ARTICOLO 11 - BAGAGLI**

### **11.1 Disposizioni Generali**

#### 11.1.1 Franchigia bagaglio

- a) Alcune tariffe non includono alcuna franchigia bagaglio registrato. Il passeggero può scegliere di acquistare la franchigia bagaglio preferita al momento della prenotazione. Per ulteriori informazioni, consultare le tariffe applicabili. Questi sono a tua disposizione al momento della prenotazione. Le attuali franchigie e restrizioni per il bagaglio registrato e non registrato sono stabilite sul nostro sito Web e possono cambiare di volta in volta.
- b) Un passeggero che non viaggia non può trasferire il proprio bagaglio registrato inutilizzato o la franchigia bagaglio non registrato a nessun altro passeggero, compresi i passeggeri sullo stesso biglietto.

#### 11.1.2 Bagaglio in eccesso

L'accettazione e il trasporto del bagaglio in eccesso è a nostra discrezione e ti verrà addebitata una tariffa per il trasporto del bagaglio in eccesso rispetto alla franchigia bagaglio gratuita. Per maggiori dettagli sulle tariffe applicabili al trasporto di bagagli in eccesso, vi preghiamo di contattarci o contattare i nostri agenti autorizzati.

#### 11.1.3 I tuoi obblighi

- a) Dichiarare di essere pienamente consapevole del contenuto di tutti i tuoi bagagli.
- b) Accettare di non lasciare il tuo bagaglio incustodito dal momento del confezionamento e di non accettare gli articoli di un altro passeggero o di qualsiasi altra persona.
- c) Accettare di non viaggiare con il bagaglio affidatogli da terzi.
- d) Si consiglia di non includere oggetti deperibili o fragili nel bagaglio. Se, tuttavia, includi questi articoli o oggetti nel tuo bagaglio, devi assicurarti che siano adeguatamente e saldamente imballati e protetti in appositi contenitori in modo da non danneggiare questi articoli e oggetti e il bagaglio appartenente al bagaglio di altri passeggeri o il nostro aereo.
- e) Devi assicurarti che il tuo bagaglio sia correttamente bloccato e possa essere aperto solo da te, il che significa che non ci assumiamo alcuna responsabilità per gli articoli proibiti nel tuo bagaglio in qualsiasi momento.

#### 11.1.4 Articoli che non dovresti portare nel tuo bagaglio

##### 11.1.4.1 Generale

Ci sono alcuni articoli severamente proibiti che non dovresti includere nel tuo bagaglio. I divieti si applicano al bagaglio registrato e non registrato, nonché ai divieti separati e aggiuntivi applicabili solo al bagaglio registrato e al bagaglio non registrato. Se non si rispetta una delle norme applicabili, si può rifiutare il trasporto e / o il bagaglio (vedere anche l'articolo 10.1). Inoltre, potresti non essere in grado di richiedere un risarcimento

se un articolo proibito incluso erroneamente nel tuo bagaglio è danneggiato o causa danni al tuo bagaglio.

- a) Non è necessario includere nessuno dei seguenti articoli nelle aree di sicurezza / sterilizzate e a bordo di un aeromobile o nel bagaglio non registrato o registrato:
- (i) Articoli che potrebbero mettere in pericolo l'aeromobile o le persone o le proprietà a bordo dell'aeromobile, come quelli specificati nelle Istruzioni tecniche ICAO per il trasporto sicuro di merci pericolose per via aerea e nei regolamenti di IATA su merci pericolose e nei nostri regolamenti di viaggio correlati. Se non si ha familiarità con queste regole e regolamenti, si prega di chiedere a noi o ai nostri agenti autorizzati per maggiori dettagli;
  - (ii) articoli il cui trasporto è vietato dalla legge, da un regolamento, da un'ordinanza o da una politica del governo in vigore in qualsiasi stato, da o verso;
  - (iii) Articoli che riteniamo non idonei al trasporto perché sono rischiosi o pericolosi o a causa del loro peso, dimensione, forma o carattere o perché sono fragili o deperibili tenendo conto, tra l'altro, del tipo di aeromobile utilizzato. Vi preghiamo di informarci su eventuali dubbi che potreste avere sull'idoneità del vostro bagaglio prima del vostro arrivo in aeroporto;
  - (iv) Le armi da fuoco (reali, repliche o giocattoli) e le munizioni diverse da quelle per la caccia e lo sport sono proibite dal trasporto come bagaglio. Le armi da fuoco e le munizioni per la caccia e lo sport possono essere accettate a nostra esclusiva discrezione come bagaglio registrato. Le armi da fuoco devono essere scariche, con il fermo di sicurezza in posizione e imballate correttamente. Il trasporto di munizioni è soggetto alle normative ICAO e IATA di cui all'articolo 11.1.4.1. (a).(i)
  - (v) Non è necessario includere nel bagaglio registrato oggetti fragili o deperibili, oggetti di valore (compresi ad esempio denaro, gioielli, metalli preziosi, pietre preziose, argenteria, opere d'arte arte o altri oggetti di valore, apparecchiature ottiche o fotografiche), computer, dispositivi elettronici personali (inclusi, a titolo esemplificativo, dispositivi e tablet per comunicazioni mobili), dati memorizzati, tutto medicinali o attrezzature mediche che potrebbero essere necessarie in volo o durante il viaggio (le attrezzature mediche possono essere accettate nel bagaglio non registrato) o che non possono essere rapidamente sostituite in caso di perdita o danno, casa chiave o auto, documenti di valore (inclusi, ad esempio, certificati condivisi, obbligazioni, documenti negoziabili, titoli di proprietà, documenti commerciali, passaporti e altri documenti di identificazione) o campioni. Il trasporto fino a due ausili alla mobilità per persona disabile o persona con ridotta capacità motoria, incluse sedie a rotelle elettriche (previo preavviso di 48 ore e limitatamente allo spazio a bordo dell'aeromobile, nonché nel rispetto della legislazione pertinente in materia di merci pericolose
  - (vi) Esempi di articoli proibiti Non sei autorizzato a trasportarlo in zone di sicurezza ad accesso limitato e a bordo di un aeromobile:
    - Armi da fuoco, armi da fuoco e altri dispositivi che scaricano proiettili - dispositivi in grado, o apparentemente in grado, di essere utilizzati per causare

gravi lesioni scaricando un proiettile, in particolare: armi da fuoco di tutti i tipi, come pistole, rivoltelle, fucili, fucili da caccia, fucili giocattolo, repliche e imitazioni di armi da fuoco che possono essere confuse con armi vere, componenti di armi da fuoco, tranne mirini telescopici, pistole ad aria compressa compressa e CO 2, come pistole, fucili a pallini, fucili e pistole, pistole lanciarazzi e pistole di avviamento, archi, balestre e frecce, fucili subacquei e fucili subacquei, fionda e catapulte.

- Dispositivi eccezionali: dispositivi progettati appositamente per stordire o immobilizzare, tra cui:  
dispositivi scioccanti, come pistole stordenti, pistole taser e manganelli elettrici, storditori e assassini di animali, disattivazione e inabilitazione di sostanze chimiche e biologiche, gas e spray, come mazza, spray pepe, spray al peperoncino, gas lacrimogeni, spray acidi e repellenti per animali Vaporizzatori;
- Oggetti con punta acuminata o spigolo vivo - oggetti con punta acuminata o spigolo vivo che possono essere utilizzati per causare lesioni gravi, tra cui: oggetti progettati per essere tagliati, come assi, assi e fenditure, piccozze e rompighiaccio, lame di rasoio, taglierini, coltelli a lama oltre 6 cm, forbici a lama oltre 6 cm misurate dal fulcro, attrezzature per arti marziali punta o punta spigolo vivo, spade e sciabole.
- Strumenti del lavoratore: strumenti che possono essere utilizzati per causare lesioni gravi o minacciare la sicurezza degli aeromobili, tra cui: pinze, trapani e trapani, inclusi trapani elettrici portatili a batteria, strumenti con una lama o un manico di oltre 6 cm da utilizzare come arma, come cacciaviti e scalpelli, seghe, incluse seghe elettriche portatili a batteria, torce, pistole a chiodo e pistole sparachiodi.
- Strumenti contundenti: oggetti che possono essere utilizzati per provocare lesioni gravi quando vengono utilizzati per colpire, tra cui: mazze da baseball e softball, mazze e bastoni, come mazze da biliardo, blackjack e night club, attrezzature Arti marziali
- Esplosivi e sostanze e dispositivi incendiari - esplosivi e sostanze e dispositivi incendiari in grado, o che sembrano in grado, di essere utilizzati per causare lesioni gravi o per minacciare la sicurezza degli aeromobili, tra cui: munizioni, proiettili, detonatori e stoppini, replica o imitazioni di ordigni esplosivi, mine, granate e altri depositi militari esplosivi, fuochi d'artificio e altri articoli pirotecnici, cartucce di fumo e cartucce di fumo, dinamite, polvere da sparo cannoni ed esplosivi di plastica.

(vii) Non devi portare alcun oggetto nella cabina dell'aeromobile se stabiliamo, a nostra esclusiva discrezione, che la sua presenza potrebbe influire sulla sicurezza dell'aeromobile o di qualsiasi persona al suo interno.

b) Non è necessario includere nel bagaglio non registrato:

- (i) armi vive, armi e munizioni, repliche o giocattoli, esplosivi o qualsiasi cosa contenente esplosivi (ad esempio, petardi di Natale, fuochi d'artificio o petardi) e materiale incendiario; coltelli di qualsiasi tipo/ forma o dimensione; tagliacarte; posate di metallo; catapulte; fionde, lame di rasoio

e lame di rasoio diritte (esclusi i rasoi di sicurezza e le lame della cartuccia di accompagnamento); strumenti per artigiani; freccette; le forbici; lime per unghie; aghi e siringhe ipodermiche (a meno che non siano richiesti per motivi medici e accompagnati da un certificato medico che confermi lo stato di salute che richiede il trasporto); Ferri da maglia; squadre di tappi di sughero; mazze e società sportive (compresi, ad esempio, mazze da baseball e softball, mazze da golf, mazze da cricket ma escluse le racchette da tennis, da badminton e da squash); palloni sportivi duri (inclusi, ad esempio, cricket, campo, hockey o biliardo, biliardo o biliardo); stecche da biliardo, da biliardo o da biliardo; dispositivi di arti marziali.

- (ii) (Qualsiasi oggetto che, a nostro avviso o l'opinione del personale addetto alla sicurezza degli aeromobili, potrebbe essere utilizzato o adattato per essere utilizzato come arma in grado di provocare una giuria o incapacità o di rappresentare qualsiasi altra minaccia per sicurezza o protezione.
- (iii) Esempi di articoli proibiti Non sei autorizzato a portare nel tuo bagaglio registrato:
  - **Esplosivi e sostanze e dispositivi incendiari - esplosivi e sostanze e dispositivi incendiari che possono essere utilizzati per causare lesioni gravi o minacciare la sicurezza degli aeromobili, tra cui:** munizioni, bombe, detonatori e micce, mine, granate e altri dispositivi esplosivi, depositi militari fuochi d'artificio e altri articoli pirotecnici, cartucce di fumo, dinamite, polvere da sparo ed esplosivi di plastica.

**c) Borse intelligenti;** Si tratta di sacchetti che contengono batterie per motori o come dispositivi di ricarica integrati Devi rispettare le seguenti condizioni:

- a. **Bagaglio non registrato:** per portare i bagagli intelligenti in cabina, la batteria deve essere (1) rimossa dalla valigia intelligente OPPURE (2) rimanere installata a condizione che la valigia sia completamente spenta e non venga accesa fino all'arrivo a destinazione. Le valigie intelligenti con batterie non rimovibili sono vietate come bagaglio non registrato in cabina.
- b. **Bagaglio registrato:** se il bagaglio intelligente viene registrato, la batteria deve essere rimossa e trasportata solo come parte del bagaglio a mano. Le valigie intelligenti con batterie non rimovibili non sono accettate come bagaglio registrato in nessun caso.

Tutte le batterie trasportate nel bagaglio a mano devono rispettare le normative di sicurezza pertinenti, comprese le linee guida sul trasporto delle batterie al litio. I passeggeri sono responsabili di garantire che le batterie trasportate soddisfino questi standard.

- c) Possiamo chiedervi di registrare gli articoli di cui agli articoli 11.1.4.1. (a) e 11.1.4.1. (b) come Bagaglio registrato o rifiutarsi di trasportarlo.
- d) Se, nonostante il loro divieto, gli articoli di cui agli articoli 11.1.4.1. (a) e 11.1.4.1. (b) sono inclusi nel bagaglio, non saremo responsabili per eventuali perdite o danni a questi articoli.
- e) Se un articolo di bagaglio non registrato diventa bagaglio registrato (su sua richiesta o perché lo richiediamo), è necessario rimuovere immediatamente tutti gli articoli la cui inclusione nel bagaglio registrato è vietata da articolo 11.1.4.1. (a) È possibile

trasportare articoli come il bagaglio non registrato, ma solo se si soddisfano i nostri requisiti relativi al contenuto, alle dimensioni e al peso del bagaglio non registrato specificato nella sezione 11.3.

- f) Non siamo responsabili per eventuali articoli rimossi dal bagaglio registrato o bagaglio non registrato e conservati dal personale di sicurezza dell'aeroporto. È tua responsabilità verificare i requisiti di sicurezza applicabili al tuo volo e aeroporto di partenza prima del viaggio e, se gli oggetti personali vengono rimossi dal tuo bagaglio dal personale di sicurezza dell'aeroporto, è tua responsabilità assicurarsi di ricevere una ricevuta dal personale di sicurezza dell'aeromobile e organizzare la raccolta di questi articoli.

#### 11.1.4.2 Armi da fuoco e merci pericolose

- g) Se desideri trasportare armi da fuoco, munizioni ed esplosivi, compresi articoli contenenti esplosivi (ad esempio biscotti di Natale, fuochi d'artificio o petardi) come bagaglio registrato, è della propria responsabilità di informarsi e di assicurarsi di aver ottenuto tutte le autorizzazioni necessarie dal governo e / o dalle autorità militari del paese di partenza e del paese di destinazione prima di iniziare il trasporto.
- h) Le armi da fuoco, le munizioni e gli esplosivi, compresi gli articoli contenenti esplosivi (ad esempio biscotti di Natale, fuochi d'artificio o petardi) non saranno accettati come bagaglio registrato a meno che non approvare almeno 10 giorni lavorativi prima del volo. Se accettate per il trasporto, le armi da fuoco devono essere scaricate con il fermo di sicurezza, adeguatamente imballate e accompagnate da tutti i documenti legalmente richiesti dai paesi di partenza, destinazione e qualsiasi scalo. Il trasporto di munizioni è soggetto alle normative ICAO e IATA, come specificato nell'Articolo 11.1.4.1 (a). Le tue armi da fuoco, munizioni ed esplosivi non saranno mai trasportati nella cabina dell'aeromobile o nella cabina di pilotaggio.
- i) Armi come, ad esempio, armi da fuoco antiche, spade, coltelli, pistole giocattolo o replica, archi e frecce e oggetti simili possono essere accettate come bagaglio registrato solo a nostra discrezione, a condizione che previa approvazione da parte nostra, ma non sarà consentito nella cabina dell'aeromobile o nella cabina di pilotaggio.
- j) Decliniamo ogni responsabilità in caso di accettazione di un articolo ai sensi dell'articolo 11.1.4.2. (b). e / o 11.1.4.1. (c). viene rimosso dal bagaglio registrato e / o conservato o distrutto da personale di sicurezza, funzionari governativi, funzionari aeronautici, polizia, militari o altre compagnie aeree coinvolte nel trasporto.
- k) Ci riserviamo il diritto di rifiutare il trasporto degli articoli menzionati in 11.1.4 senza fornire alcuna motivazione

#### 11.1.4.3 Diritto di rifiutare il bagaglio

- a) Rifiuteremo, per motivi di sicurezza e / o sicurezza, di trasportare o continuare qualsiasi trasferimento di Bagaglio contenente uno degli articoli proibiti descritti nell'articolo 11.1.4 (e nell'articolo 11.3. Solo bagaglio non registrato) o se il passeggero non ha ottemperato agli obblighi di cui all'articolo 11.1.3. (a) a (c), indipendentemente da se e quando ci viene comunicato o scoperto la presenza di tali articoli proibiti.
- b) Potremmo rifiutare di trasportare come bagaglio qualsiasi articolo che riteniamo ragionevolmente inadatto al trasporto a causa della sua igiene, dimensioni, forma,

peso, aspetto, contenuto, carattere o per motivi di sicurezza o funzionante o per il comfort di altri passeggeri o configurazione o natura, o rifiutare di continuare a trasportarli in caso di scoperta durante un viaggio. In caso di dubbi su articoli particolari, chiedere consiglio a noi o ai nostri agenti autorizzati.

- c) Potremmo rifiutarci di accettare il bagaglio per il trasporto a meno che, a nostro avviso, non sia adeguatamente e saldamente imballato in contenitori adeguati. Se ci chiedi, ti forniremo informazioni sull'imballaggio e sui contenitori accettabili per noi.
- d) Non abbiamo l'obbligo di prenderci in carico bagagli e / o articoli rifiutati.
- e) Potremmo rifiutarci di trasportare il bagaglio che non hai consegnato al nostro personale nella stiva prima della scadenza del check-in di cui all'articolo 9.1.

#### 11.1.4.4 Diritti di ricerca, schermo e radiografia

- a) Per motivi di sicurezza, salute e sicurezza, e per verificare che non si trasporti o non si trasporti personalmente i propri bagagli proibiti da queste condizioni di trasporto, potremmo cercarti, filtrarti e farti radiografie così come i tuoi bagagli. Cercheremo di cercare i tuoi bagagli mentre sei presente, ma se non sei prontamente disponibile, possiamo cercarli in tua assenza. Se non ci autorizzi a effettuare tutte queste ricerche, scansioni e radiografie, ci rifiuteremo di trasportare te e i tuoi bagagli.
- b) È necessario autorizzare i controlli di sicurezza del bagaglio da parte di funzionari governativi, funzionari aeroportuali e che sono autorizzati a effettuare controlli e ricerche di sicurezza.
- c) Su richiesta della polizia o del personale militare e di altre compagnie aeree coinvolte nel Vostro trasporto.
- d) Se una ricerca o una scansione causano danni al bagaglio, non saremo responsabili per tale danno, a meno che non sia stato causato esclusivamente dalla nostra negligenza.
- e) Si prega di notare che le autorità di sicurezza di alcuni paesi richiedono che il bagaglio registrato sia messo in sicurezza in modo che possa essere aperto senza rischio di danni in assenza del passeggero. È responsabilità dell'utente informarsi e rispettare tali requisiti.

## **11.2 Bagaglio registrato o bagaglio da stiva**

11.2.1 Al momento della consegna del tuo bagaglio che desideri effettuare il check-in, alle condizioni sopra menzionate, provvederemo a consegnare e consegnare un'etichetta di identificazione del bagaglio per ciascun bagaglio registrato.

11.2.2 Tutti i bagagli registrati devono avere il tuo nome o qualsiasi altra identificazione personale contenente il tuo nome, indirizzo completo e un numero di telefono al quale possiamo contattarti, essere saldamente attaccati ad esso sotto forma di etichetta o adesivo.

11.2.3 Il bagaglio registrato verrà, per quanto possibile, trasportato sullo stesso volo, ma a volte non sarà necessario trasportarlo su un altro volo (ad esempio, per motivi di sicurezza, salute, sicurezza, operazione o a causa delle dimensioni o del peso del bagaglio registrato o del mancato rispetto di queste condizioni di trasporto) Se trasportiamo il bagaglio registrato su un altro volo, comunicheremo l'indirizzo fornito, a meno che la legge sul luogo di raccolta richiede che tu sia presente all'aeroporto di arrivo per lo sdoganamento o il motivo del trasporto su un altro volo relativo alle dimensioni o al peso del bagaglio registrato o alla non conformità con le parti pertinenti di queste condizioni di trasporto.

- 11.2.4 A meno che non decidiamo che il tuo bagaglio registrato non verrà trasportato sullo stesso volo, non effettueremo il trasporto del tuo bagaglio registrato se non salirai sull'aereo sul quale è caricato o, dopo l'imbarco, tu lasciare l'aeromobile prima del decollo o in un punto di transito, senza salire a bordo.
- 11.2.5 Trasporteremo il tuo bagaglio in eccedenza sul tuo stesso volo solo se lo spazio disponibile sull'aereo è adeguato e hai pagato le tariffe aggiuntive applicabili per il trasporto del bagaglio in aggiunta alla franchigia bagaglio gratuita.
- 11.2.6 È necessario assicurarsi che il bagaglio registrato sia sufficientemente robusto e adeguatamente riposto per resistere ai soliti rigori e al normale trasporto aereo senza subire danni (tranne la normale usura).

### **11.3 Bagaglio non registrato**

- 11.3.1 Specifichiamo un numero massimo e / o dimensioni e / o peso del bagaglio non registrato, che porti a bordo dell'aereo. Tutto il bagaglio non registrato deve essere abbastanza piccolo da stare sotto il sedile di fronte a te o nei vani portaoggetti superiori della cabina dell'aeromobile.
- 11.3.2 Se il tuo bagaglio non registrato è troppo grande per essere riposto in questo modo, è sovrappeso o è considerato non sicuro per qualsiasi motivo, devi controllarlo per il trasporto come bagaglio registrato e pagare tutte le tasse bagaglio in eccesso che potrebbe essere dovuto ai sensi della sezione 11.1.2 se la franchigia bagaglio gratuita è già stata utilizzata da altri bagagli registrati.
- 11.3.3 Se hai un oggetto di grande valore, un'opera d'arte, uno strumento musicale o una borsa diplomatica di cui all'articolo 11.1.4.1. (v) desideri portare con noi il bagaglio non registrato, ma supera i nostri limiti di dimensioni o peso per il bagaglio non registrato, devi acquistare uno o più posti aggiuntivi (soggetti a disponibilità) nella stessa classe di viaggio per lo scopo di conservare questo oggetto autorizzato durante il volo.
- 11.3.4 A causa della capacità massima degli scomparti di stivaggio sopraelevati nella cabina dell'aeromobile o per motivi operativi, non possiamo accettare a bordo il bagaglio non registrato, nel qual caso il bagaglio verrà trasportato nella stiva dell'aeromobile come bagaglio registrato, è necessario rimuovere tutti gli oggetti di valore dal bagaglio prima di consegnarlo al personale e assicurarsi di ottenere l'etichetta di registrazione.
- 11.3.5 Non trasporteremo come bagaglio a mano nessun altro tipo di articolo che superi le nostre dimensioni o limiti di peso per il bagaglio non registrato e se non è possibile fissare correttamente l'articolo sul sedile.
- 11.3.6 I passeggeri sono responsabili per gli effetti personali e il bagaglio non registrato che trasportano in cabina. In caso di distruzione, furto, perdita o danneggiamento di effetti personali e bagaglio non registrato, non possiamo essere ritenuti responsabili a meno che non siano comprovati atti riprovevoli da parte sua, o che i suoi funzionari o agenti siano stati dimostrati, la cui responsabilità è limitata per l'importo definito all'articolo 18.4 delle presenti Condizioni generali di trasporto.

### **11.4 Ritiro e consegna del bagaglio registrato**

- 11.4.1 È necessario ritirare il bagaglio registrato non appena è disponibile a destinazione o scalo. Se non li riscuoti entro un termine ragionevole, potremmo addebitarti dei costi di archiviazione. Se il tuo bagaglio registrato non viene reclamato per tre (3) mesi dalla sua disponibilità a

destinazione o alla tua sosta, possiamo smaltirlo e mantenere a nostro vantaggio qualsiasi prodotto di eliminazione senza preavviso o responsabilità nei tuoi confronti.

- 11.4.2 Solo la persona in possesso del tag di identificazione del bagaglio può richiedere un bagaglio registrato. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per la verifica dell'identità o dell'autorità della persona che detiene il tag di identificazione del bagaglio o per la verifica che questa persona abbia un diritto di recesso.
- 11.4.3 Se la persona che reclama un bagaglio registrato non è in grado di produrre l'etichetta di identificazione del bagaglio richiesta, tale persona deve dimostrare che il bagaglio appartiene a lui prima di autorizzare il ritiro. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per qualsiasi cosa che non sia limitata, chiediamo alla persona che richiede il bagaglio al momento di valutare il diritto al recupero.

### **11.5 Animali**

- 11.5.1 Salvo nei casi di seguito indicati, non accetteremo animali da trasportare in cabina o in stiva.
- 11.5.2 I falchi di accompagnamento saranno trasportati (con container e cibo) in aggiunta alla normale franchigia bagaglio gratuita, previa nostra esplicita e esplicita accettazione e pagamento delle tasse.
- 11.5.3 I passeggeri di cui al precedente articolo 11.5.2 devono essere in grado di fornire tutti i documenti validi relativi ai loro falchi, richiesti dalle autorità del paese di partenza, arrivo o transito, compresi in particolare i passaporti, certificati sanitari e di vaccinazione e permessi di ingresso o di transito. Non accetteremo di trasportare falchi che non dispongono dei documenti richiesti.
- 11.5.4 L'accettazione del trasporto dei suddetti animali è subordinata alla condizione che il Passeggero si assuma la piena responsabilità per questo animale. Non saremo responsabili per lesioni o perdita, malattia o morte di un tale animale, a meno che non sia causato esclusivamente dalla nostra negligenza.
- 11.5.5 Saremo sempre autorizzati a stabilire condizioni aggiuntive che ritiene appropriate a sua discrezione.

### **11.6 Resti umani**

Air Arabia accetta i resti umani per il trasporto su determinate rotte in base allo spazio disponibile nella stiva e ad altre come richiesto. Il trasporto di ceneri umane è tuttavia autorizzato a condizione che una copia del certificato di morte e del certificato di cremazione vi accompagni, in quanto Passeggero in possesso delle ceneri. È necessario assicurarsi che la cenere umana sia imballata in modo sicuro in un apposito contenitore sigillato che deve essere incluso nella franchigia bagaglio a mano.

## **ARTICOLO 12 - ORARI, RITARDI, CANCELLAZIONI E RIFIUTO DI IMBARCO**

### **12.1 Orari**

- 12.1.1 Le ore di volo e la durata dei voli elencate nei nostri orari possono variare tra la data di pubblicazione (o emissione) e la data del viaggio; questi hanno solo lo scopo di informarti dei voli che offriamo. Non garantiamo i tempi di volo e la durata dei voli, e non fanno parte del contratto di trasporto con noi.
- 12.1.2 Prima di accettare la prenotazione, noi o il nostro agente autorizzato informeremo il cliente dell'orario di partenza del volo e verrà indicato sul biglietto. In qualsiasi momento dopo la prenotazione, potrebbe essere necessario modificare l'orario di partenza del volo e / o l'aereo

di partenza o di destinazione o annullare, deviare, negare l'imbarco o ritardare qualsiasi volo. Ciò può includere modifiche per sicurezza, manutenzione, approvazioni normative richieste o altri motivi commerciali o operativi.

- 12.1.3 Quando viene effettuata una cancellazione o una modifica significativa del nostro programma, faremo ogni ragionevole sforzo per informare il cliente non appena ragionevolmente possibile di tale cancellazione o modifica, che a sua volta si impegna a informare tutti gli altri passeggeri / membri del gruppo.
- 12.1.4 È tua responsabilità fornire a noi o al nostro agente autorizzato le informazioni di contatto appropriate in modo che noi o quell'agente autorizzato possa tentare di notificarti tale modifica, nel caso in cui non dovessimo avvisarti informazioni di contatto errate ci sono state comunicate.
- 12.1.5 Se la modifica non ti soddisfa e non possiamo riservare spazio su un altro volo accettabile per te, avrai diritto a un rimborso involontario ai sensi dell'articolo 13.2. Oltre a ciò, non avremo alcuna responsabilità nei vostri confronti per eventuali perdite o spese di sorta.
- 12.1.6 Salvo conseguenza della nostra negligenza o atto o omissione intenzionale, non saremo responsabili per errori o omissioni nei nostri orari o altri orari pubblicati pubblicamente riguardanti le date o gli orari di partenza o di arrivo o il funzionamento di qualsiasi volo.
- 12.1.7 Le disposizioni che disciplinano le cancellazioni, i ritardi e il negato imbarco sono stabilite nell'accordo e (se applicabile) nel regolamento (CE) n. 261/2004 e nulla in queste condizioni pregiudica i diritti dell'utente ai sensi della presente legge applicabile. Maggiori informazioni sui tuoi diritti e informazioni di supporto per i servizi di disturbo sono disponibili sul nostro sito web.

## **12.2 Rimedi in caso di cancellazione, reinstradamento, ritardi, ecc.**

- 12.2.1 A volte si verificano ritardi negli orari di partenza e il tempo impiegato da un aereo per raggiungere una destinazione a causa di circostanze al di fuori del nostro controllo (ad esempio, maltempo o ritardi o attacchi del controllo del traffico aereo ). Prenderemo tutte le misure ragionevoli necessarie per evitare ritardi nel trasporto di te e del tuo bagaglio. Queste misure possono includere l'uso di un altro velivolo o l'organizzazione di un volo per noi da parte di un'altra compagnia aerea, o entrambi.
- 12.2.2 Avrai il diritto di scegliere uno dei fogli a causa dei tre rimedi disponibili se cancelliamo un volo; non operare un volo ragionevolmente secondo il programma; non fermarsi a destinazione o destinazione di sosta; o farti perdere un volo in coincidenza con noi o con un'altra compagnia aerea per la quale sei in possesso di una prenotazione in corso / una prenotazione confermata ed esisteva un tempo sufficiente per stabilire la connessione dopo l'orario di arrivo previsto del tuo volo. I tre rimedi disponibili sono disponibili senza costi aggiuntivi e sono definiti negli articoli 12.2.2. (i) a (iii) di seguito. Vedi anche l'articolo 12.2.3. per le limitazioni dei tuoi diritti e la nostra responsabilità
- I. Trasporteremo te e il tuo bagaglio alla prima occasione su un altro dei nostri voli su cui è disponibile spazio senza costi aggiuntivi e, se necessario, estenderemo la validità del biglietto per coprire tale trasporto; o
  - II. Reindirizzeremo te e il tuo bagaglio entro un termine ragionevole alla destinazione indicata sul tuo biglietto su un altro dei nostri voli o sul volo di un'altra compagnia aerea o con altri mezzi concordati reciprocamente; o
  - III. Ti rimborseremo involontariamente in conformità con le disposizioni dell'articolo 13.2.

- 12.2.3 I tre rimedi degli articoli 12.2.2. (i) a (iii) non pregiudicano nessuno dei diritti che potresti avere ai sensi della sezione 18. Questi rimedi e diritti rappresentano i rimedi e i diritti unici ed esclusivi a tua disposizione se il tuo trasporto è influenzato da uno dei eventi elencati all'articolo 12.2.
- 12.2.4 Tutti i passeggeri i cui voli partano dalla Spagna possono valersi del meccanismo alternativo di risoluzione delle controversie (Alternative Dispute Resolution - ADR), attuato davanti all'**Agenzia spagnola per la sicurezza aerea** (Agenzia Estatal de Seguridad Aérea – AESA, [www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)) ai sensi della sezione 40.3 della legge spagnola 7/2017 e dell'ordinanza ministeriale spagnola TMA/201/2022 del 14 marzo. Air Arabia è vincolata da tale meccanismo, e relative indicazioni dei regolamenti (CE) 261/2004 e 1107/2006, a risolvere le controversie con i consumatori. Fare clic qui per maggiori informazioni

12.2.5

### **12.3 Imbarco negato**

- 12.3.1 Se non siamo in grado di trasportarti su un volo per il quale hai una conferma di prenotazione e hai rispettato tutte le scadenze applicabili per il check-in e l'imbarco:
- 12.3.2 Ti trasporteremo su uno dei nostri ultimi voli; o
- 12.3.3 Se lo desideri, organizzeremo il tuo trasporto su un'altra compagnia aerea per consentirti di arrivare a destinazione entro un termine ragionevole rispetto all'orario di arrivo inizialmente previsto. In tal caso, le presenti condizioni generali di trasporto continueranno ad applicarsi, salvo che le condizioni generali di trasporto del vettore operativo si applicheranno a tutti gli aspetti operativi e procedurali del volo trasferito.
- 12.3.4 In alternativa, puoi scegliere di ricevere un rimborso involontario conformemente alla sezione 13.2.
- 12.3.5 Ciò non si applica se ci rifiutiamo di trasportarti per motivi autorizzati da queste condizioni generali di trasporto (vedi, ad esempio, gli articoli 10).
- 12.3.6 Se l'articolo 12.3.1. si applica a te, ti rimborseremo qualsiasi compenso dovuto a te (se presente) ai sensi della legge applicabile e della nostra politica di compensazione per l'imbarco negato.
- 12.3.7 Al di fuori dei tuoi diritti ai sensi di questo articolo 12.3. Non avremo alcuna responsabilità nei tuoi confronti per eventuali perdite o spese di sorta. Si prega di chiedere la nostra politica di compensazione per l'imbarco negato.

### **12.4 Frode o attività illegale**

I pagamenti devono essere autorizzati dal titolare della carta indicato nella prenotazione. Ci riserviamo il diritto di annullare la prenotazione senza preavviso se:

- 12.4.1 Non è possibile fornire, su richiesta, i dati di contatto del titolare della carta in modo da poter eseguire i controlli di sicurezza;
- 12.4.2 Il titolare della carta non ha autorizzato il pagamento e afferma che la prenotazione è fraudolenta; e oppure
- 12.4.3 Sospettiamo ragionevolmente che il titolare della carta o il passeggero siano collegati ad altre attività fraudolente.

### **12.5 Frodi sospette**

- 12.5.1 Di tanto in tanto, le banche e gli emittenti di carte ci chiedono di indagare sulle transazioni che il titolare della carta ritiene fraudolente. Se, nel corso di tale indagine, stabiliamo ragionevolmente che un titolare della carta ha affermato che una transazione era errata per frode, la prenotazione sarà soggetta a nuovi controlli interni. Qualsiasi riserva futura collegata

a queste informazioni sul titolare può essere rifiutata fino a quando non saranno recuperate le somme dovute a noi relative all'errore.

12.5.2 Accetti di contattarci in merito a qualsiasi reclamo tramite il nostro team di assistenza clienti prima di avviare qualsiasi reclamo in tribunale. Lo scopo di questa clausola non è di interferire con il diritto a un ricorso giurisdizionale dinanzi a tribunali, tribunali o qualsiasi altra forma di risoluzione alternativa delle controversie. Piuttosto, è garantire che venga tentato prima il percorso più rapido e più redditizio per entrambe le parti. Ciò ti farà risparmiare tempo e denaro sia per te, per gli Stati Uniti che per i tribunali civili. In cambio, cercheremo di rispondere alla tua richiesta entro 28 giorni.

12.6. Se qualsiasi azione indica o sospettiamo che una tua prenotazione precedente sia collegata ad attività fraudolente, a nostra discrezione, ti aggiungeremo alla nostra Lista Nera, in conformità con la clausola 10.4.

## **ARTICOLO 13 - RIMBORSI**

### **13.1 Disposizioni generali**

Rimborseremo il prezzo pagato per il tuo biglietto o qualsiasi porzione non utilizzata, nonché tasse, commissioni, spese e opzioni aggiuntive applicabili in conformità con le condizioni generali di trasporto, in particolare le regole tariffarie applicabili e le tariffe e le seguenti regole aggiuntive:

13.1.1 Salvo quanto diversamente previsto in questo articolo, abbiamo il diritto di rimborsare alla persona indicata nel biglietto o alla persona che ha pagato il biglietto, dietro presentazione di una prova soddisfacente di identità e pagamento.

13.1.2 Se un Biglietto è stato pagato da una persona diversa dal Passeggero indicato sul Biglietto e il Biglietto indica che esiste una restrizione di rimborso, emetteremo un rimborso solo alla persona che ha pagato il Biglietto o al ordine di quella persona.

### **13.2 Rimborsi involontari dei prezzi**

Se annulliamo un volo, non effettuiamo un volo ragionevolmente entro l'orario, non ci fermiamo a destinazione o ti fermiamo, non ti trasportiamo su un volo per il quale hai una prenotazione confermata e hai rispettato il termine di registrazione e il periodo d'imbarco applicabile e che il trasporto non ti è stato rifiutato per i motivi autorizzati da queste condizioni di trasporto, l'importo del rimborso sarà:

13.2.1 Se nessuna parte del Biglietto è stata utilizzata, un importo pari alla tariffa pagata (tasse, commissioni e spese incluse);

13.2.2 Se è stata utilizzata una parte del Biglietto, non meno della differenza tra il prezzo pagato (incluse tasse, commissioni e spese) e il prezzo applicabile calcolato da noi (incluse tasse, commissioni e spese) per il viaggio tra i punti per i quali il biglietto è già stato utilizzato.

### **13.3 Rimborsi volontari delle tariffe**

Se viene richiesto di rimborsare il biglietto per motivi diversi da quelli indicati nell'articolo 10.1. l'importo del rimborso è:

13.3.1 Se nessuna parte del Biglietto è stata utilizzata, un importo pari al prezzo pagato (incluse tasse, commissioni e spese), al netto di eventuali spese di servizio ragionevoli o spese di cancellazione;

13.3.2 Se è stata utilizzata una parte del Biglietto, un importo pari alla differenza tra il prezzo pagato (incluse tasse, commissioni e spese) e il prezzo applicabile calcolato da noi (incluse tasse, tasse e spese) per il viaggio tra i punti per i quali è stato utilizzato il Biglietto, al netto di eventuali spese di servizio o amministrative ragionevoli.

#### **13.4 Diritto di rifiutare un rimborso**

13.4.1 Potremmo rifiutare un rimborso quando la richiesta viene presentata dopo la scadenza della validità del Biglietto.

13.4.2 Potremmo rifiutare un rimborso su un Biglietto che ci è stato presentato, o ai funzionari governativi, come prova della tua intenzione di lasciare questo Paese, a meno che tu non stabilisca con nostra soddisfazione che hai il permesso di rimanere nel Paese o che lo farai da questo paese con un altro vettore o altri mezzi di trasporto.

13.4.3 Non rimborseremo un biglietto per alcun volo sul quale ti è stato rifiutato il trasporto o dal quale sei stato sbarcato a causa della tua guida a bordo dell'aereo o.

13.4.3.1 Per un biglietto rubato, falsificato o contraffatto.

13.4.3.2 Per i passeggeri che non rispettano le condizioni di cui all'articolo 9.

13.4.3.3 Per i passeggeri il cui trasporto è rifiutato da noi ai sensi dell'articolo 10.3.

#### **13.5 Valuta**

Ci riserviamo il diritto di emettere un rimborso nello stesso modo e nella stessa valuta utilizzata per pagare il biglietto.

#### **13.6 Limitazione dei diritti**

Salvo diversamente specificato in queste condizioni di trasporto, i diritti di rimborso di cui al presente articolo 13 indicano i tuoi unici diritti nei nostri confronti se il tuo trasporto non ha luogo per nessun motivo. Ciò significa che non avremo altre responsabilità nei tuoi confronti per eventuali perdite o spese di sorta.

### **ARTICOLO 14 - GUIDA A BORDO DELL'AEROMOBILE**

#### **14.1 Disposizioni Generali**

In ogni momento durante il trasporto, hai il dovere di comportarti in modo da non:

14.1.1 Contravvenire alle leggi di qualsiasi stato che abbia giurisdizione sull'aeromobile;

14.1.2 Mettere in pericolo o minacciare (sia con minacce ingannevoli o altro) l'aeromobile o qualsiasi persona o proprietà;

14.1.3 Lesioni o danni alla salute degli altri a bordo dell'aeromobile o creare un rischio o una minaccia di lesioni o danni alla salute;

14.1.4 Per causare angoscia o essere criticato in quanto materialmente discutibile con altre persone a bordo dell'aeromobile "Equipaggio o passeggero", tale comportamento comprende, ad esempio, molestie, aggressioni o abusi sessuali; scattare foto o registrare video senza il consenso dell'equipaggio o di altri;

14.1.5 Causa o probabilità di causare la perdita o il danneggiamento della nostra proprietà o di quella altrui a bordo dell'aeromobile

14.1.6 Ostacolare, ostacolare o ostacolare l'equipaggio nell'esercizio delle loro funzioni;

14.1.7 Disobbedire all'equipaggio di condotta o alle istruzioni della compagnia aerea correttamente emesse per la sicurezza dell'aeromobile e delle persone o della proprietà e / o del comfort o della comodità del passeggero, comprese le istruzioni sicurezza, posti a sedere, cinture di sicurezza, fumo, uso di alcol o droghe, uso di apparecchiature elettroniche inclusi, ma non limitati a, telefoni cellulari, laptop, palmari, registratori portatili, radio portatili, lettori CD, DVD

e MP3, giochi elettronici o dispositivi di trasmissione (ad esempio giocattoli radiocomandati, ecc.). Vedi anche l'articolo 14.3 relativo alle decisioni che prendiamo in merito all'applicazione dell'articolo 14.1.

#### **14.2 Politica sul fumo e sull'alcol**

Il fumo (incluse sigarette convenzionali, sigarette elettroniche o altre forme artificiali di fumo) e / o il consumo di alcolici non è consentito a bordo dell'aeromobile.

#### **14.3 Violazione del dovere**

Se riteniamo ragionevolmente che non stai rispettando gli obblighi che ti vengono imposti dagli articoli 14.1 o 14.2:

14.3.1 Potremmo prendere le misure che riteniamo ragionevolmente necessarie per impedire il proseguimento o la ripetizione della condotta offensiva, incluso, ad esempio, la restrizione fisica e / o la rimozione dall'aeromobile e / o il rifiuto di trasportarvi dopo una sosta (fatto allo scopo di rimuovervi dall'aereo o altro); e

14.3.2 Possiamo segnalare il problema a qualsiasi polizia competente o altra autorità di controllo; e

14.3.3 Potremmo decidere di rifiutarci di trasportarti in qualsiasi momento in futuro; e

14.3.4 Ci rimborserai per tutti i costi sostenuti per:

(i) riparare o sostituire beni smarriti, danneggiati o distrutti dall'utente;

(ii) compensare qualsiasi passeggero o membro dell'equipaggio interessato dalle vostre azioni; e

(iii) Dirottare l'aereo per ritirarsi dall'aereo.

14.3.5 Potremmo utilizzare il valore di qualsiasi trasporto inutilizzato sulla conferma della prenotazione o uno qualsiasi dei nostri fondi in nostro possesso per pagare gli importi dovuti all'utente.

### **ARTICOLO 15 - TERMINI DI TERZI PER SERVIZI AGGIUNTIVI**

Se prendiamo accordi con una terza parte per fornirti servizi (ad esempio, prenotazione di hotel o trasporto via terra o noleggio auto, ecc.) O se emettiamo un biglietto o un buono per tali servizi forniti da una terza parte, Agiamo solo come agenti per prendere accordi o emettere questi biglietti o buoni. I termini e le condizioni (compresi i vari regimi di responsabilità) della terza parte che fornisce questi servizi si applicheranno a voi e non avremo alcuna responsabilità nei vostri confronti o nei vostri bagagli per tutti questi accordi.

### **ARTICOLO 16- DOCUMENTI DI VIAGGIO, MULTE, DOGANE E ISPEZIONI DI SICUREZZA**

#### **16.1 Disposizioni generali**

16.1.1 Sarai l'unico responsabile per ottenere tutti i documenti di viaggio, i visti e le autorizzazioni necessari per il loro viaggio e, se applicabile, per quelli dei loro figli minori e / o passeggeri per i quali sono responsabili e per rispettare tutte le leggi, regolamenti, ordini, richieste e requisiti di viaggio per tutti i paesi in cui hai viaggiato da e verso (anche come paese di transito).

16.1.2 Non saremo responsabili per qualsiasi assistenza o informazione fornita da uno dei nostri agenti o dipendenti in relazione all'ottenimento dei documenti necessari o alla conformità a queste leggi, regolamenti, ordini, richieste e requisiti, sia essere dato per iscritto o in altro modo, o per le conseguenze che derivano dalla loro incapacità di ottenere questi documenti o di conformarsi a tali leggi, regolamenti, ordini, richieste, requisiti, regole o istruzioni.

16.1.3 Non saremo responsabili se stabiliamo, a nostra esclusiva discrezione, che la legge applicabile, i regolamenti governativi, le richieste, gli ordini o qualsiasi altro requisito, richiedano che rifiutiamo e rifiutiamo di trasportarvi o se avete stato negato La tua destinazione.

## **16.2 Documenti di viaggio**

16.2.1 Prima di viaggiare, è necessario presentarci tutti i passaporti, i visti, i certificati sanitari e altri documenti di viaggio necessari per il viaggio e consentirci di prendere e conservare fotocopie di questi documenti, se necessario. Abbiamo il diritto di chiedervi di presentarci uno di questi documenti in qualsiasi momento prima o durante il vostro trasporto.

16.2.2 Non saremo responsabili se non si dispone di tutti i documenti di viaggio richiesti come, ma non solo, tutti i passaporti, i visti, i certificati sanitari, ecc. necessario per il viaggio o se uno di questi documenti non è aggiornato o se non hai rispettato tutte le leggi, i regolamenti, le ordinanze e gli altri requisiti di tutti i paesi in cui entrerai, lascerai o passerai durante il viaggio.

16.2.3 Non accetteremo te o il tuo bagaglio per il trasporto se i tuoi documenti di viaggio non sembrano essere in ordine o se non hai rispettato gli altri requisiti del presente articolo 16.1. Abbiamo il diritto di rifiutare il trasporto in questo modo, anche se hai iniziato o completato parte del tuo trasporto prima che diventi chiaro per noi (a seguito dell'applicazione dell'articolo 16.2.4 o altrimenti) che non hai rispettato l'articolo 16.1.

16.2.4 Ti consigliamo di contattare l'ambasciata, il consolato o qualsiasi altro ente competente di tutti i paesi interessati prima di effettuare la prenotazione e al momento della prenotazione per maggiori dettagli sui documenti di viaggio richiesti. Se non viaggi immediatamente, ti consigliamo di contattare nuovamente le stesse organizzazioni prima di iniziare il viaggio per assicurarti che i requisiti applicabili non siano cambiati e che i tuoi documenti di viaggio rimangano validi per tutti i voli, destinazioni e scali previsti.

## **16.3 Rifiuto di ingresso**

Se l'ingresso ti viene negato in qualsiasi paese (incluso qualsiasi paese attraverso il quale transiti), accetti di rimborsarci completamente su richiesta per eventuali multe, addebiti o sanzioni imposte dal governo / autorità interessati in quel paese, indipendentemente dal fatto che si tratti di una destinazione di transito o meno del porto e dei costi di trasporto da quel paese al punto di origine. La tariffa raccolta per il trasporto verso il punto di ingresso rifiutato non verrà rimborsata da noi, compresi i voli che non è possibile utilizzare a causa dell'ingresso rifiutato. Tutti questi costi sostenuti da noi per tuo conto possono essere prelevati da te deducendo tali costi dal credito che potresti avere con noi, la carta di credito o la carta di debito utilizzate per effettuare la prenotazione. Per motivi di sicurezza e ordine, il capitano e / o la polizia di accompagnamento possono conservare i documenti di viaggio dell'Utente in custodia durante il volo fino al luogo di partenza o altrove.

## **16.4 Passeggero responsabile di multe, costi di detenzione, ecc.**

Se ci viene richiesto di pagare una multa o una penalità di qualsiasi tipo, o se sosteniamo spese dovute alla tua non conformità a leggi, regolamenti, ordini, richieste o altri requisiti di viaggio, sia volontaria o involontario dai paesi in cui hai viaggiato o perché non hai prodotto i documenti richiesti quando hai richiesto di entrare in questo paese, ci rimborserai per intero, su richiesta, qualsiasi importo così pagato o qualsiasi spesa così sostenuta da noi. Potremmo applicare in relazione a tali pagamenti o spese, il valore di qualsiasi trasporto non utilizzato sul tuo Biglietto o uno qualsiasi dei tuoi fondi che abbiamo in nostro possesso.

## **16.5 Restituzione dei documenti di viaggio confiscati**

Non saremo ritenuti responsabili per la restituzione dei documenti di viaggio, documenti di identità o biglietti confiscati da alcun governo o altra autorità.

## **16.6 Ispezione doganale**

16.5.1 Se necessario, dovresti assistere all'ispezione del tuo bagaglio da parte di dogane o altri funzionari. Tuttavia, se non si è prontamente disponibili, è possibile che sia stata effettuata un'ispezione in vostra assenza. Non siamo responsabili nei confronti dell'utente per eventuali danni subiti durante tale ispezione o dal mancato rispetto di questo requisito.

16.5.2 Ci indennizzeremo se qualsiasi azione, omissione o negligenza da parte nostra ci provoca danni, incluso, senza limitazione, qualsiasi violazione delle disposizioni di questo articolo o consentendoci di ispezionare il tuo bagaglio.

## **16.7 Controllo di sicurezza**

16.7.1 Dovrai sottoporre a tutti i controlli di sicurezza, le ricerche e le analisi della tua persona da parte nostra, i nostri agenti di gestione, i governi, i funzionari dell'aeroporto, la polizia o i militari.

16.7.2 Se non autorizzi l'esecuzione di tutti questi controlli di sicurezza, ricerche e analisi, ci rifiuteremo di trasportare te e il tuo bagaglio, senza rimborso o altra responsabilità nei tuoi confronti.

## **ARTICOLO 17 - TRASPORTATORI DI SUCCESSO**

Se il trasporto verrà effettuato da noi e da altre compagnie aeree successivamente, è probabile che sarà considerato come un'unica operazione ai fini della Convenzione. Vedere l'articolo 18 per le limitazioni della nostra responsabilità per tale trasporto.

## **ARTICOLO 18-RESPONSABILITÀ PER DANNI**

La responsabilità di ciascuna compagnia aerea coinvolta nel tuo trasporto sarà determinata dalle sue condizioni di trasporto. Le disposizioni relative alla nostra responsabilità per danni sono stabilite in questo articolo 18.

La nostra responsabilità per il trasporto di passeggeri e bagagli è determinata dalla legge applicabile e dalle presenti condizioni di trasporto. La legge applicabile può includere la Convenzione e / o le leggi applicabili in ciascun Paese.

### **18.1 Disposizioni generali**

18.1.1 Saremo responsabili solo per i danni verificatisi durante il trasporto effettuato da noi o per i quali abbiamo una responsabilità legale nei tuoi confronti. Se emettiamo un biglietto o controlliamo il suo bagaglio per il trasporto su un altro vettore, lo facciamo solo come agente dell'altro vettore.

18.1.2 Ovunque si applichino le Convenzioni al Vostro trasporto, la nostra responsabilità sarà soggetta alle regole e alle limitazioni della Convenzione applicabile.

18.1.3 Per prevenire qualsiasi argomento in futuro; dimostrerai gli elementi e l'ammontare dei tuoi danni perché i limiti degli Accordi sono i limiti massimi e non ti esentano dal provare gli elementi e l'ammontare dei danni.

18.1.4 Saremo totalmente o parzialmente esenti da qualsiasi responsabilità nei vostri confronti per danni se dimostriamo che il danno è stato causato o causato dalla vostra negligenza o da qualsiasi altro atto o omissione illecito o dalla persona da cui derivate i vostri diritti.

18.1.5 Non saremo responsabili per eventuali danni derivanti dalla nostra conformità o dalla mancata osservanza delle leggi applicabili o delle norme e dei regolamenti governativi.

- 18.1.6 Salvo quanto diversamente specificato nelle presenti condizioni generali di trasporto, saremo responsabili nei vostri confronti solo per danni compensativi che avete il diritto di recuperare per perdite e costi comprovati da convenzioni, regolamenti (EC) o leggi che può applicarsi.
- 18.1.7 Il tuo contratto di trasporto con noi (comprese queste condizioni generali di trasporto) si applica e avvantaggia i nostri agenti autorizzati, i partner di condivisione del codice del trasportatore (a meno che il trasportatore di marketing non conceda più vantaggi), a dipendenti, dipendenti e rappresentanti nella stessa misura in cui si applicano a noi. L'importo totale recuperabile da noi e dai nostri agenti autorizzati, dipendenti, proprietario dell'aeromobile utilizzato dal vettore, nonché dal personale di detto proprietario, dipendenti e rappresentanti di detto proprietario e agente e rappresentanti. L'importo totale recuperabile dalle suddette persone non supererà l'eventuale importo della nostra responsabilità.
- 18.1.8 Nessuna disposizione delle presenti Condizioni generali di trasporto rinuncia a qualsivoglia esclusione o limitazione della nostra responsabilità ai sensi dell'Accordo o delle leggi applicabili, se non diversamente specificato.
- 18.1.9 Nessuna disposizione delle presenti Condizioni generali di trasporto rinuncerà a qualsiasi esclusione o limitazione della nostra responsabilità o rinuncerà a qualsiasi difesa a nostra disposizione ai sensi dell'Accordo o delle leggi applicabili contro qualsiasi ente pubblico di previdenza sociale o qualsiasi persona vincolata per pagare un risarcimento o chi ha pagato un risarcimento in caso di morte, lesioni o altre lesioni personali di un Passeggero.
- 18.1.10 Ci riserviamo il diritto di modificare queste condizioni generali di trasporto di volta in volta e queste condizioni generali di trasporto modificate entreranno in vigore e saranno valide dalla data della modifica.

## **18.2 Morte o infortunio di un passeggero**

- 18.2.1 La nostra responsabilità per danni subiti in caso di morte, lesioni o qualsiasi altra lesione corporale a un passeggero in caso di incidente, come definito dalla Convenzione, è soggetta alle regole e alle limitazioni della legge applicabile, nonché alle seguenti regole aggiuntive
- 18.2.2 La nostra responsabilità per danni comprovati non sarà soggetta ad alcun limite finanziario.
- 18.2.3 Per eventuali danni fino a 100.000 SDRs (o, quando applicabile la Convenzione di Montreal, 128.821 SDRs), non escluderemo né limiteremo la nostra responsabilità.
- 18.2.4 Quando si applica la Convenzione di Montreal, non saremo responsabili per danni nella misura in cui supera 128.821 se proviamo che tale danno non era dovuto a negligenza o qualsiasi altro atto o omissione da parte nostra o dai nostri addetti o agenti o erano dovuti esclusivamente a negligenza o altri atti illeciti o omissioni di terzi.
- 18.2.5 In deroga alle disposizioni dell'articolo 18.2.2., 18.2.3. e 18.2.4., potremmo essere sollevati in tutto o in parte dalla nostra responsabilità in conformità con le leggi applicabili, se dimostriamo che il danno è stato causato o contribuito a negligenza o qualsiasi altro atto illecito o omissione della persona lesa o il Passeggero deceduto (o la persona che richiede il risarcimento)
- 18.2.6 Quando richiesto dalla legge, accettiamo di effettuare pagamenti anticipati a Lei o ai suoi eredi alle condizioni generali applicabili:
- a) La persona che riceve il pagamento è una persona fisica (vale a dire la persona fisica nel senso ordinario del termine rispetto alle persone giuridiche come le società);
  - b) l'utente o la persona che riceve il pagamento ha diritto a un risarcimento ai sensi delle leggi applicabili;
  - c) i pagamenti saranno effettuati solo sulla base di esigenze economiche immediate;

- d) L'importo di un pagamento sarà proporzionale alle difficoltà economiche subite a seguito di decesso, lesioni personali o danni fisici, tranne che in caso di decesso non sarà inferiore a 15.000 DSP per passeggero;
- e) Il pagamento non verrà effettuato entro e non oltre quindici (15) giorni dopo la conferma dell'identità della persona avente diritto al risarcimento ai sensi delle leggi applicabili, a condizione che ci venga fornita una prova soddisfacente di questa conferma presentata.
- f) Nessuna persona ha il diritto di ricevere un pagamento se lui o il Passeggero a cui si riferisce il pagamento, ha causato o contribuito al danno a cui il pagamento si riferisce per sua negligenza;
- g) Il destinatario di qualsiasi pagamento sarà tenuto a restituire tutti i pagamenti ricevuti se è dimostrato che il destinatario ha smesso di conformarsi alla sezione 18.2.6 in qualsiasi momento. (b) o lui o lei o il Passeggero a cui il pagamento si riferisce, ha causato o contribuito al danno a cui si riferisce il pagamento;
- h) I pagamenti saranno compensati con qualsiasi somma successiva dovuta ai sensi della nostra responsabilità ai sensi delle leggi applicabili;
- i) Ad eccezione del pagamento dell'importo minimo specificato nell'articolo 18.2.6. (d) in caso di decesso, un pagamento effettuato ai sensi del presente paragrafo 18.2.6. non supererà il danno massimo per il quale potremmo essere tenuti a pagare il destinatario;
- j) Il pagamento non costituirà un riconoscimento o un riconoscimento di responsabilità da parte nostra;
- k) Nessun pagamento verrà effettuato a meno che la persona che riceve il pagamento non ci dia una ricevuta firmata che riconosca anche l'applicabilità dell'articolo di 18.2.6 (g) a (j) e firmi una liberatoria e documenti appropriati compensazione da noi prescritta; e
- l) Tranne in caso di conflitto con qualsiasi legge applicabile, e soggetto al pagamento dell'importo minimo specificato nell'articolo 18.2.6. (d) in caso di decesso, la nostra decisione relativa all'importo del pagamento sarà definitiva e vincolante.

### **18.3 Ritardo per i passeggeri**

18.3.1 La nostra responsabilità per danni causati a un passeggero da un ritardo è limitata dagli accordi o verranno applicati i regolamenti.

Non siamo responsabili per danni a un passeggero causati da ritardi se dimostriamo che noi e i nostri agenti abbiamo preso tutte le misure ragionevoli per evitare il danno o che era impossibile per noi o i nostri agenti adottare tali misure. Quando la Convenzione non si applica, decliniamo ogni responsabilità nei tuoi confronti per il ritardo, tranne nei casi previsti dalle presenti condizioni di trasporto.

### **18.4 Danni al bagaglio**

18.4.1 Non saremo responsabili per danni al bagaglio non registrato a meno che non abbiamo causato il danno attraverso la nostra negligenza e questa negligenza è dimostrata dal passeggero o dalla persona che richiede il risarcimento.

18.4.2 Non saremo responsabili per danni al bagaglio derivanti dal difetto intrinseco, dalla qualità o dal vizio del bagaglio. Allo stesso modo, non saremo responsabili per la normale usura dei bagagli risultante dai normali e normali requisiti del trasporto aereo.

18.4.3 La nostra responsabilità per danni ai bagagli è limitata agli importi massimi indicati negli articoli 18.4.3. (a) a (e) sapendo che probabilmente ne deriverebbe un danno. Puoi fare una dichiarazione di valore speciale (vedi articolo 18.4.4.) O stipulare un'assicurazione per coprire

casi in cui il valore effettivo o il costo di sostituzione del tuo bagaglio registrato o non registrato supera la nostra responsabilità.

- a) L'importo massimo di 332 SDRs (circa US \$ 450 o l'equivalente in valuta locale) per passeggero si applica ai danni al bagaglio non registrato quando la Convenzione di Varsavia si applica al trasporto.
- b) b) L'importo massimo di 17 SDRs (circa US \$ 23 o equivalente in valuta locale) per chilogrammo, o qualsiasi somma superiore concordata da noi ai sensi dell'articolo 118.4.4, si applica ai danni al bagaglio registrato quando l'accordo da Varsavia si applica al tuo trasporto.
- c) L'importo massimo di 1288 SDRs (circa 1.500 USD o l'equivalente in valuta locale) per passeggero, o qualsiasi importo superiore concordato da noi in conformità con l'articolo 118.4.4, si applica ai danni al bagaglio non registrato e registrato dove si applica la Convenzione di Montreal alla tua auto.
- d) Il limite massimo di responsabilità per danni al bagaglio non registrato e registrato stabilito dalla legge locale si applica al tuo bagaglio quando la legge locale si applica al tuo trasporto nel luogo della Convenzione di Varsavia o della Convenzione di Montreal.

18.4.4 Aumenteremo la nostra responsabilità nei vostri confronti per danni al bagaglio registrato in determinate destinazioni fino a un importo da voi specificato e concordato da noi al momento della consegna del bagaglio registrato al momento del check-in, ma solo se ci pagate un costo aggiuntivo calcolato in conformità con le nostre normative. Questa è nota come "dichiarazione di valore speciale". Chiedici i dettagli sulla dichiarazione speciale e le tariffe applicabili se si applica alle tue destinazioni e desideri utilizzare questa opzione.

18.4.5 Se il peso del bagaglio registrato non è registrato sul bagaglio, supponiamo che non superi la franchigia bagaglio gratuita per la classe di trasporto per la quale è stato prenotato.

18.4.6 Quando il trasporto del tuo bagaglio viene effettuato da compagnie aeree successive e la Convenzione di Varsavia o la Convenzione di Montreal si applica a questo trasporto, hai il diritto di presentare un reclamo nei nostri confronti solo se (a) sei il passeggero e siamo il primo vettore o (b) sei il passeggero e siamo l'ultimo vettore o (c) i danni verificatisi durante il trasporto del Bagaglio da parte nostra.

18.4.7 A meno che non si applichi la Convenzione, non ci assumiamo alcuna responsabilità per danni a oggetti che non possono essere contenuti nel bagaglio registrato ai sensi della sezione 8.3, inclusi oggetti fragili o deperibili di valore speciale, come denaro, gioielli, metalli preziosi, argenteria, computer, dispositivi elettronici personali, certificati azionari, obbligazioni, documenti negoziabili, documenti commerciali e altri documenti preziosi, passaporti e altri documenti di identità.

## **ARTICOLO 19 - LIMITE DI TERMINE PER RECLAMI E AZIONI**

### **19.1 Avviso di Ritiro Bagagli**

19.1.1 Lasciare l'area di consegna bagagli alla destinazione finale o l'accettazione del bagaglio da parte del titolare del check-in del bagaglio senza reclamo al momento della consegna è una prova sufficiente che il bagaglio è stato consegnato in buone condizioni e in conformità con il contratto di trasporto, salvo diversa disposizione.

19.1.2 Senza l'etichetta per il check-in del bagaglio, non saremo in grado di ricevere il reclamo, nel caso in cui abbiamo ricevuto il reclamo Senza l'etichetta per il check-in del bagaglio, il reclamo

verrà considerato un reclamo di cortesia e noi non si assumerà alcuna responsabilità. La relazione di cortesia non ha alcun impatto legale.

19.1.3 Se desideri presentare un reclamo o un'azione relativa al danno al bagaglio registrato, devi informarci non appena scopri il danno e, al più tardi, entro sette (7) giorni dal ricevimento del bagaglio registrato o nel caso perdita del bagaglio entro sette (7) giorni dalla data di arrivo del bagaglio registrato.

Se desideri presentare un reclamo o un'azione relativa al ritardo del bagaglio registrato, devi informarci entro ventuno (21) giorni dalla data in cui il bagaglio ti è stato messo a disposizione. Tale notifica deve essere effettuata per iscritto.

## **19.2 Limitazione delle azioni dei passeggeri**

Qualsiasi reclamo o diritto al risarcimento verrà estinto se un'azione non viene intentata entro due (2) anni dalla data di arrivo a destinazione o dalla data di arrivo dell'aeromobile o dalla data in cui il trasporto si è fermato. Il metodo di calcolo del termine di prescrizione è determinato dalla legge del tribunale adito.

## **ARTICOLO 20- ALTRE CONDIZIONI**

20.1 Il trasporto e il bagaglio sono inoltre forniti in conformità con alcune altre normative e condizioni applicabili o adottate da noi, come queste norme relative alla sicurezza operativa, puntualità e comfort dei passeggeri. Queste normative e condizioni che variano di volta in volta sono importanti. Riguardano tra l'altro:

- a) Trasporto di minori non accompagnati, donne in gravidanza, passeggeri a mobilità ridotta (persone disabili e con esigenze particolari) e passeggeri malati.
- b) Restrizioni all'uso di dispositivi e articoli elettronici.
- c) I nostri piani di emergenza per eventuali ritardi e / o cancellazioni di un volo in partenza dalla Cina continentale (eccetto Hong Kong, Macao e Taiwan) o con scalo nella Cina continentale (eccetto Hong Kong, Macao e Taiwan). I nostri piani di emergenza sono disponibili su richiesta.

I regolamenti relativi a tali questioni sono disponibili presso di noi su richiesta.

20.2 Né noi né i nostri dipendenti saranno considerati in violazione del trasporto dell'Utente nella misura in cui l'adempimento dei nostri rispettivi obblighi è impedito da un Evento di Forza Maggiore.

20.3 Se un Evento di forza maggiore ci ha impedito di adempiere ai nostri obblighi qui di seguito, emetteremo un avviso a te e agli altri Passeggeri dell'Evento e delle conseguenze dell'Evento di Forza Maggiore. su quanto previsto da Noi

20.4 Se il tuo volo viene cancellato a causa di un evento di forza maggiore, il periodo del contratto sarà esteso durante il periodo di interruzione causato da un evento di forza maggiore e non avrai diritto al rimborso involontario di cui agli articoli 12 e 13. sarà autorizzato a utilizzare l'importo del credito a causa della cancellazione e prenotare un altro volo con Noi quando le Nostre operazioni torneranno alla loro situazione normale e soggette alla disponibilità.

20.5 Questa condizione di trasporto è coperta dalle leggi menzionate nel biglietto. In caso di qualsiasi controversia relativa a uno qualsiasi/tutti i servizi forniti dal Vettore e/o da uno qualsiasi dei suoi rappresentanti autorizzati prima, durante e/o dopo la fornitura del servizio, tale controversia sarà esclusivamente ed esclusivamente sollevata, archiviata, presentata, registrati e/o presentati, citati e infine risolti mediante arbitrato presso il centro arbitrale menzionato nel biglietto.

## **ARTICOLO 21 - INTERPRETAZIONE**

- 21.1 Il titolo di ciascun articolo delle presenti condizioni generali di trasporto è fornito a titolo puramente informativo e non deve essere utilizzato per l'interpretazione del testo.
- 21.2 Il testo autentico delle presenti Condizioni Generali di Trasporto è la lingua inglese; le traduzioni in qualsiasi altra lingua o lingue sono fornite solo per comodità di riferimento e prevarranno su tutte le altre lingue.
- 21.3 Queste condizioni (queste "Condizioni") ti informano di noi e definiscono le condizioni legali sulle quali siamo d'accordo con te per l'acquisto da parte tua di voli in partenza da Air Arabia PJSC, o Air Arabia Maroc, o Air Arabia Egypt or Air Arabia Abu Dhabi o Air Arabia DMM.
- 21.4 Queste condizioni devono essere lette congiuntamente e incorporano:
- La nostra politica sulla privacy, che definisce come possiamo usare i tuoi dati;
  - I nostri termini di utilizzo, se si utilizza il nostro sito Web; e
  - Qualsiasi documento di conferma o condizioni di trasporto indicati nel biglietto elettronico.
- 21.5 Leggere attentamente queste condizioni e assicurarsi di averle comprese prima di ordinare voli da noi.
- 21.6 Di Più. Sarai vincolato dalle condizioni di cui sopra, applicabili al momento dell'acquisto, se acquisisci i seguenti servizi aggiuntivi (ciascuno, un "servizio aggiuntivo"):
- 21.6.1 Dove hai acquistato il servizio navetta, il noleggio auto, le condizioni generali della compagnia di noleggio;
- 21.6.2 Quando hai acquistato una vacanza Air Arabia, si applicano le condizioni applicabili e quando effettui tale acquisto; Per le condizioni generali di Air Arabia Vacations, segui questo link.
- 21.6.3 Quando hai prenotato un hotel, le condizioni generali indicate negli hotel.
- 21.7 Per ulteriori informazioni sui voli con noi, potrebbe essere utile consultare i nostri call center o le Domande frequenti (FAQs).
- 21.8 In caso di conflitto tra queste condizioni e le condizioni specifiche dei servizi aggiuntivi sopra specificati e / o qualsiasi legge locale obbligatoria applicabile alla prenotazione, devono essere applicate le condizioni specifiche e / o le leggi locali obbligatorie (se applicabile).
- 21.9 Si prega di notare che quando si effettua una prenotazione con noi, creeremo un account per voi, con il quale è possibile completare e gestire la prenotazione. Possiamo farlo anche quando effettuate una prenotazione attraverso un'altra parte o utilizzate un altro sito Web. Si prega di consultare la nostra politica sulla privacy per ulteriori informazioni.