

MODULO DI RECLAMO

Il/la sottoscritto/a:

nome _____, cognome _____, C.F.:
_____, nato/a _____ a _____ il
_____/_____/_____, residente in _____, prov. (____), indirizzo
_____, E-mail: _____, tel/cell.

propone reclamo relativo al seguente volo:

compagnia aerea	
numero del volo/numero della prenotazione	
aeroporto di partenza	
aeroporto di destinazione	
data ed ora volo di andata	
data ed ora del volo di ritorno	
tipo di volo	diretto <input type="checkbox"/> con scalo <input type="checkbox"/>

Dettagli relativi al passeggero/i del volo di cui sopra:

Nome del passeggero	Età (passeggeri con età inferiore a 2 anni sono considerati neonati)	Richiesta assistenza speciale (inserire una X nel caso in cui sia stata richiesta assistenza speciale)

Per il/i seguente/i motivi – si prega di leggere attentamente le seguenti definizioni ed indicare con una X quella che si riferisce al Suo caso:

Ritardo del volo ¹	
-------------------------------	--

¹ ricorre nel caso in cui un volo abbia subito un ritardo rispetto all'orario di partenza e/o di arrivo previsto di: i) due o più ore per tratte aeree fino a 1,500 Km; ii) tre o più ore per le tratte aeree intracomunitarie pari o superiori a 1,500 Km, o per le altre tratte aeree comprese tra 1.501 e 3.000 Km; iii) quattro o più ore per tutte le altre tratte aeree.

1

CODACONS è associazione di consumatori iscritta nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art.137 del D.Lgs n. 206/05 (Codice del Consumo) con decreto del Ministero dell'Industria 15 maggio 2000 e, come tale, componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti e legittimata ad agire a tutela degli interessi collettivi in base alla speciale procedura ex artt. 139 e 140 dello stesso decreto.

E' altresì O.N.L.U.S. - Organizzazione non lucrativa di utilità sociale ex d.Lgs.460/97, Associazione di Volontariato riconosciuta – ex legge 266/91 ed Associazione di Protezione ambientale riconosciuta - l.349/86

Cancellazione del volo ²	
Negato imbarco ³	
Sistemazione in classe inferiore ⁴	
Bagaglio smarrito/danneggiato/consegnato in ritardo	
Altro	

- Il/i passeggero/i era/erano in possesso di una prenotazione confermata relativa al volo interessato?

...

SI

NO

- Il/i passeggero/i si è/sono presentato/i al banco dell'accettazione al più tardi all'orario indicato dalla compagnia aerea (o in assenza di indicazioni di orario: non più tardi di quarantacinque minuti prima dell'orario di partenza pubblicato del volo)?

SI

NO

- Il/i passeggero/i si è/sono presentato/i alla porta di imbarco entro l'orario indicato sulla carta d'imbarco?

SI

NO

- La compagnia aerea ha fornito al/i passeggero/i informazioni relative ai suoi/loro diritti?

SÌ

NO

- Il/i passeggero/i ha/hanno ricevuto assistenza da parte della compagnia aerea o di un suo agente all'aeroporto dopo il ritardo/cancellazione o negato imbarco?

SÌ

e che tale assistenza comprendeva (barrare con una X una o più delle seguenti opzioni): Pasti []

Bevande[] Sistemazione all'interno di adeguate strutture ricettive (nel caso in cui la cancellazione

2 si intende la mancata effettuazione di un volo precedentemente previsto.

3 si intende il rifiuto da parte della compagnia aerea di trasportare passeggeri su un volo, sebbene questi ultimi siano in possesso della conferma della prenotazione e si siano presentati all'accettazione e alla porta di imbarco non più tardi dell'orario indicato dalla compagnia aerea, dall'operatore turistico o agente di viaggio (in assenza di indicazioni di orario, non oltre i quarantacinque minuti prima dell'orario di partenza previsto). Quanto di cui sopra non si applica alle situazioni in cui la compagnia aerea o un suo agente abbia ragionevoli motivi per negare l'imbarco ai passeggeri, quali per esempio motivi di salute o di sicurezza o in caso di assenza di documenti di viaggio adeguati

4 si intende che il passeggero ha viaggiato contro la sua volontà in una classe inferiore rispetto a quella prevista dalla prenotazione confermata.

abbia comportato un pernottamento) [] Trasferimento tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (nel caso in cui la cancellazione abbia comportato un pernottamento) [] Servizi di comunicazione (telefonate, fax o e-mail) [] Altri servizi (si prega di specificare):

NO (Nessuna Assistenza)

- A giustificazione del ritardo o della cancellazione la compagnia aerea ha fornito la seguente motivazione:

- Specificare se il passeggero ha ricevuto importi in denaro dalla compagnia aerea e le motivazioni dei pagamenti:

Descrivere in maniera breve i fatti accaduti:

Con la presente dichiaro che tutte le informazioni fornite nel presente modulo sono veritiere e accurate sotto ogni punto di vista e per tutti i passeggeri interessati.

Data / Luogo

Firma

Allegati:

- 1) Reclamo;
- 2) Titolo di viaggio;
- 3) Riscontro Ryanair;
- 4) Documento di identità;
- 5) Eventuali spese documentate (ricevute, scontrini, fatture, etc);
- 6) Altro.