



# Informativa di Finnair sui diritti del passeggero

La presente Informativa rispetta il Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio. In caso di negato imbarco, ritardo prolungato o cancellazione dei voli, Finnair si impegna ad assistere i passeggeri nei seguenti modi:

## Negato imbarco

Nel caso in cui il numero di passeggeri superi il numero di posti disponibili su un volo, Finnair si impegna a fare appello a persone che rinuncino volontariamente alla prenotazione in cambio di determinati benefici.

Se il numero di volontari risulta insufficiente, Finnair si impegna a indennizzare i passeggeri ai quali è stato negato l'imbarco con una compensazione pecuniaria "una tantum", calcolata in base alla tratta e alla distanza percorsa, di importo pari a

- EUR 250 per i voli con tratte fino a 1.500 chilometri;
- EUR 400 per tutti i voli intracomunitari con tratte superiori ai 1.500 chilometri e per tutti gli altri voli con tratte comprese tra i 1.500 e i 3.500 chilometri;
- EUR 600 per i voli extracomunitari con tratte superiori a 3.500 chilometri.

I suddetti indennizzi saranno ridotti della metà qualora venga offerta al passeggero la possibilità di un trasporto alternativo, il cui orario di arrivo non superi le due ore rispetto all'orario di arrivo del volo originariamente prenotato (nel primo caso), tre ore (nel secondo caso) o quattro ore (nel terzo caso).

L'indennizzo non verrà corrisposto qualora il negato imbarco sia stato giustificato da ragionevoli motivi, quali salute, sicurezza o titoli di viaggio non conformi.

In tali casi, Finnair si impegna inoltre a offrire

- generi di conforto e/o un pasto e infrastrutture di comunicazione nonché, qualora si renda necessario un pernottamento, la sistemazione in hotel, incluso il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione; e
- la scelta tra un trasporto alternativo verso la destinazione finale appena possibile oppure in una data successiva più conveniente per il passeggero, subordinatamente alla disponibilità di posti; oppure
- rimborso del prezzo del biglietto del volo qualora il volo non abbia più alcuna utilità in relazione al viaggio pianificato in origine dal passeggero e quindi il passeggero decida di annullarlo. Nel caso il viaggio sia già iniziato, Finnair si impegna a trasportare il passeggero al luogo di partenza indicato nel biglietto.

## Ritardi prolungati

Finnair si impegna a offrire generi di conforto e/o un pasto nonché infrastrutture di comunicazione, qualora sia previsto un ritardo del volo

- di due o più ore nel caso di voli con tratte fino a 1.500 chilometri; oppure
- di tre o più ore nel caso di tutti i voli intracomunitari con tratte di oltre 1.500 chilometri e di tutti gli altri voli con tratte tra i 1.500 e i 3.500 chilometri; oppure
- di quattro o più ore nel caso di voli extracomunitari con tratte superiori ai 3.500 chilometri.

Qualora la partenza del volo sia rimandata al giorno successivo, Finnair si impegna a offrire una sistemazione in hotel, se necessario. In caso di ritardi di almeno cinque ore, qualora il volo non abbia più alcuna utilità in relazione al viaggio pianificato in origine dal passeggero, quest'ultimo avrà il diritto di annullarlo, nel qual caso Finnair si impegna a rimborsare il prezzo del biglietto. Nel caso il viaggio sia già iniziato, Finnair si impegna a trasportare il passeggero al luogo di partenza indicato nel biglietto.

In caso di ritardi di almeno tre ore, il passeggero avrà diritto allo stesso indennizzo previsto in caso di negato imbarco, salvo qualora il ritardo sia dovuto a circostanze straordinarie.

## Cancellazione del volo

Qualora un volo venga cancellato, Finnair si impegna a offrire al passeggero la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto o la riprotezione verso la destinazione finale, incluse assistenza e cura come già previsto in caso di negato imbarco.

Qualora un volo non sia stato cancellato a causa di circostanze straordinarie oppure il passeggero non sia stato informato della cancellazione con ragionevole preavviso, Finnair potrebbe essere chiamata a corrispondere un indennizzo di importo pari a quello previsto per il negato imbarco.

Il diritto all'indennizzo decade qualora

- il passeggero sia stato informato della cancellazione con un preavviso di almeno due settimane rispetto all'orario di partenza previsto; oppure
- tra due settimane e sette giorni rispetto all'orario di partenza previsto e al passeggero sia stata offerta una ricopertura con partenza prevista non oltre due ore prima dell'orario di partenza originario e arrivo alla destinazione finale previsto meno di quattro ore dopo l'orario di arrivo originario; oppure
- meno di sette giorni rispetto all'orario di partenza previsto e al passeggero sia stata offerta una riprotezione con partenza prevista non oltre un'ora prima dell'orario di partenza originario e arrivo alla destinazione finale previsto meno di due ore dopo l'orario di arrivo originario; oppure
- la cancellazione sia causata da circostanze straordinarie che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Rientrano in questa casistica scioperi, condizioni meteorologiche, improvvise situazioni che pregiudicano la sicurezza del volo e decisioni dell'organo di controllo del traffico aereo.

In tutti i casi di cui sopra, il rimborso potrà essere corrisposto in contanti, tramite bonifico elettronico, versamento o assegno bancario oppure, previo accordo controfirmato dal passeggero, con buoni di viaggio. Il prezzo del biglietto sarà rimborsato entro sette giorni.

Qualora un passeggero si trovi a fronteggiare una delle situazioni descritte nella presente Informativa e ritenga che Finnair non abbia agito in conformità con l'Informativa medesima, detto passeggero potrà rivolgersi a Finnair Customer Relations al termine del viaggio. Le informazioni di contatto e il relativo modulo sono disponibili su [www.finnair.com/contacts](http://www.finnair.com/contacts). L'indirizzo postale è il seguente: Finnair Plc, Customer Relations, SL/08, 01053 FINNAIR, FINLANDIA.

Qualora il passeggero non riesca a raggiungere un accordo con Finnair Customer Relations, potrà rivolgersi all'organismo nazionale per la difesa del consumatore per eventuali reclami. In Finlandia, il passeggero può rivolgersi al Consumer Disputes Board:

Consumer Disputes Board  
Casella Postale 306  
00531 HELSINKI FINLANDIA  
Tel. +358 29 566 5200  
E-mail: [krii@oikeus.fi](mailto:krii@oikeus.fi)

In Finlandia, la Consumer Agency e la Finnish Transport Safety Agency sono gli organismi responsabili della vigilanza sul rispetto del presente regolamento concernente le linee aeree.

Consumer Ombudsman e  
Agency  
Casella Postale 5  
00531 HELSINKI  
FINLANDIA  
Tel. +358 (0)29 505 3050  
<https://asiointi.kkv.fi/en>

Finnish Transport Safety  
Agency  
Casella Postale 320  
00059 TRAFICOM  
FINLANDIA  
Tel.: + 358 29 534 5000  
E-mail: [kirjaamo@trafi.fi](mailto:kirjaamo@trafi.fi)

Italiano 01/202 SL