

Condizioni Generali di Contratto e di Trasporto (Condizioni Generali di Thomas Cook Airlines Belgium)

Ultimo aggiornamento: 08 maggio 2017



Part of the Thomas Cook Group 

Wir lieben Fliegen.



Condor
www.condor.com

Condizioni Generali di Contratto e di Trasporto (Condizioni Generali di Thomas Cook Airlines Belgium)

Indice

1. Ambito di applicazione	3
2. Pagamento e prezzo del biglietto aereo	4
3. Prenotazione di posti a sedere e servizi speciali	5
4. Biglietto aereo	7
5. Mancata partenza, annullamento	7
6. Annullamento di aggiornamenti e di servizi speciali	10
7. Presentazione tempestiva in aeroporto	11
8. Comportamento del passeggero	12
9. Restrizioni e negato imbarco di un passeggero o del bagaglio (diritto di rifiutare il trasporto)	12
10. Trasporto di animali.....	14
11. Minori non accompagnati, trasporto di bambini piccoli (fino a due anni d'età) e assistenza particolare.....	16
12. Disposizioni relative al bagaglio.....	17
13. Responsabilità e termini per l'azione di risarcimento	20
14. Orari, ritardi e cancellazioni/cambiamenti di orario dei voli, diritti dei passeggeri	22
15. Dispositivi elettronici, obbligo di allacciare le cinture, divieto di fumare, bevande alcoliche, allergie, documenti di viaggio, violazione delle disposizioni di ingresso in un paese e sanzioni legali	23
16. Tutela dei dati	25
17. Assicurazioni.....	25
18. Avvertenza ai sensi dell'Allegato al Regolamento (CE) 2027/97 successivamente modificato dal Regolamento (CE) 889/02.....	25
19. Diritto applicabile e foro competente	27

1. Ambito di applicazione

1.1 Generalità

Le presenti Condizioni Generali di Contratto e di Trasporto (Condizioni Generali) si applicano ai contratti di trasporto aereo, inclusi tutti i servizi correlati, stipulati tra il passeggero e TCRB N.V., registrato con il nome di Thomas Cook Airlines Belgium, nei quali Thomas Cook Airlines Belgium (HQ) è indicato come vettore aereo. Thomas Cook Airlines Belgium (HQ) ha stipulato con altre compagnie aeree accordi in base ai quali Thomas Cook Airlines Belgium (HQ) viene indicato come vettore nell'apposita colonna del biglietto aereo anche quando il trasporto viene effettuato da un'altra compagnia aerea. In tutti i casi in cui Thomas Cook Airlines Belgium oppure il relativo Airline Code (HQ) è indicato come vettore, il trasporto è soggetto alle presenti Condizioni Generali. Nel caso in cui il trasporto venga effettuato da un'altra compagnia aerea, provvederemo ad informarne quanto prima il passeggero. Qualora si ricorra all'aeromobile di un'altra compagnia aerea, verranno scelte esclusivamente compagnie aeree conformi ai nostri standard di sicurezza e autorizzate dall'Autorità belga per l'Aviazione Civile (BCAA) ovvero dall'autorità aeronautica europea competente.

1.2. Code-sharing

Se il trasporto viene effettuato da una compagnia aerea diversa dalla compagnia indicata sul biglietto (cosiddetto code-sharing) il passeggero deve tener presente che oltre alle presenti Condizioni Generali si applicano anche le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea (il cosiddetto partner di code-sharing). Le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea diventano parte delle Condizioni Generali di HQ e quindi parte integrante del contratto di trasporto. È possibile tuttavia che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le Condizioni Generali di HQ. In questo caso le condizioni della compagnia che effettua il volo prevalgono sulle condizioni di HQ. Si invita pertanto a leggere con attenzione le condizioni di trasporto del nostro partner di code-sharing, disponibili su questo sito. Conflitti e/o restrizioni possono riguardare in particolare le disposizioni relative all'imbarco di bagagli e al trasporto, al trasporto di animali, al trasporto di minori non accompagnati, ai diritti dei passeggeri e al check-in e le norme relative a irregolarità del servizio e alle responsabilità. HQ è tenuto a comunicare al passeggero l'identità del proprio partner di code-sharing.

1.3. Voli con un vettore aereo diverso

Se il trasporto viene effettuato da una compagnia aerea diversa da Thomas Cook Airline Belgium con un codice di compagnia aerea diverso da Thomas Cook Airline Belgium (HQ) si applicheranno le presenti Condizioni Generali qualora non si potranno applicare le seguenti condizioni: num. 3 (Prenotazione posti e servizi speciali), num. 10 (Trasporto di animali sui voli Thomas Cook Airline Belgium), num. 11 (Minori non accompagnati), num. 12-1 (Bagagli a mano), num. 12.3 (Trasporto di attrezzature sportive, armi e bagagli speciali), num. 12.4 (Trasporto imballaggi per bagagli speciali ed attrezzature sportive). Per le condizioni non previste al num. 1.3 si applicheranno le condizioni generali di contratto e di trasporto del vettore aereo operativo disponibili sul relativo sito web.

2. Pagamento e prezzo del biglietto aereo

2.1. Pagamento

I prezzi confermati al momento della prenotazione valgono soltanto per il trasporto della/-e persona/-e indicata/-e nella conferma di prenotazione dall'effettivo aeroporto di partenza a quello di arrivo e negli orari di volo indicati. L'intero importo deve essere pagato al momento della prenotazione. In caso di prenotazioni in agenzia di viaggi, prenotazioni telefoniche o prenotazioni tramite il nostro sito internet, il pagamento del prezzo totale del viaggio può essere effettuato mediante carta di credito (Eurocard/Mastercard, VISA, American Express), bonifico o addebito diretto SEPA. A seconda del tipo di pagamento HQ addebiterà una commissione sulla transazione di pagamento su ciascuna prenotazione. Su alcune delle proprie tratte HQ si riserva il diritto di rifiutare alcune opzioni di pagamento per motivi tecnici.

Poiché l'intero importo deve essere corrisposto al momento della prenotazione, l'addebito sulla carta di credito o nel conto corrente avverrà immediatamente e contestualmente verranno inviati i titoli di viaggio. Un bonifico dall'estero (conto dell'ordinante non domiciliato in Belgio) è possibile solo se tutte le commissioni sono a carico del cliente (che effettua il bonifico) e se effettuato in euro; in caso contrario, cioè in caso di non-conformità, HQ, si riserva il diritto di addebitare al cliente eventuali spese bancarie e/o differenze di cambio.

Il pagamento con "bonifico" è possibile solo fino a 20 giorni prima della partenza. In caso di pagamento tramite bonifico HQ concede al cliente per il perfezionamento del pagamento un termine di cinque giorni dalla data di prenotazione. Scaduto tale termine, in caso di mancato o incompleto versamento dell'importo, dopo il relativo sollecito con fissazione di un nuovo congruo termine per il pagamento con diffida ad adempiere, HQ ha il diritto di recedere dal contratto di trasporto con effetto immediato e di cancellare automaticamente la prenotazione applicando le normali condizioni di cancellazione previste per la tariffa scelta e addebitando al cliente eventuali penali e spese. A cancellazione avvenuta non sussiste più alcun obbligo di trasporto e l'intero prezzo del volo deve essere pagato secondo le nostre condizioni tariffarie/di cancellazione.

In caso di mancato pagamento o di pagamento in ritardo (mancato pagamento) siamo autorizzati ad addebitare al cliente degli interessi di mora. In caso di riaddebito dovuto ad informazioni sbagliate comunicate dal cliente o per fondi insufficienti HQ è autorizzata a valutare una commissione forfettaria per il riaddebito. In caso di riaddebito l'importo forfettario è di 10,00 € per transazione; in caso di riaddebito al bancone della biglietteria l'importo forfettario è di 25,00 € per transazione a meno che il cliente possa provare che non si è verificata una perdita (o una perdita di più lieve entità) a seguito del riaddebito. In caso di riaddebito per un pagamento effettuato a bordo di un nostro aeromobile (in-flight shopping) siamo autorizzati ad esigere una commissione forfettaria di 10,00 € per il riaddebito a meno che il cliente possa provare che non abbiamo subito perdite (o perdite di più lieve entità).

In caso di riaddebito per un'autorizzazione di addebito diretta dovuta a fondi insufficienti HQ è autorizzata ad addebitare l'importo richiesto ancora insoluto più il predetto riaddebito, di nuovo mediante l'autorizzazione di addebito diretta SEPA dal conto del cliente. Allo stesso tempo si applicherà inoltre un'autorizzazione di addebito per un'unica transazione di rimborso per qualsiasi perdita eventualmente derivante dal rimborso per mancanza di fondi e la conseguente rescissione del contratto di trasporto. Pertanto l'autorizzazione d'addebito diretto SEPA fornita dal cliente subentrerà anche nel caso di richieste di riaddebito per mancanza di fondi e per qualsiasi richiesta d'indennizzo di danni

Se il saldo del biglietto non sarà effettuato nonostante l'avviso di mancanza HQ è autorizzata a rescindere il contratto di trasporto e a richiederne l'indennizzo secondo le clausole di cancellazione applicabili alla prenotazione in oggetto. Non è necessario fissare una scadenza di pagamento se la partenza del volo è imminente e pertanto una scadenza di pagamento non è applicabile prima della partenza. In questi casi HQ può rescindere il contratto con effetto immediato e rifiutare il trasporto.

Qualsiasi pagamento parziale fatto dal cliente su di un credito esistente sarà applicato prima al credito più vecchio. Un pagamento insufficiente ad estinguere completamente il credito sarà applicato prima sugli interessi e poi sul costo del biglietto.

2.2. Prezzo del biglietto aereo

Si intendono validi i servizi e i prezzi confermati al momento della prenotazione. Sono ammesse variazioni del prezzo del volo successivamente alla conclusione del contratto in caso di variazione o introduzione di oneri specifici relativi al trasporto aereo (tasse, commissioni, contributi, oneri straordinari o altri oneri specifici per determinati servizi associati al trasporto aereo), contributi specifici per il trasporto aereo o costi per la certificazione delle emissioni, entro il 21° giorno precedente la data del volo fissata, a condizione che intercorrano più di quattro mesi tra la conclusione del contratto e la data del volo, che Thomas Cook Airlines Belgiumne informi il passeggero non appena ne sia al corrente e che la variazione non potesse essere prevista da Thomas Cook Airlines Belgiumal momento della conclusione del contratto.

L'addebito o lo sgravio dei costi avviene tramite l'aumento o la detrazione dei costi, contributi e oneri accessori sopra indicati con riaddebito dell'importo al passeggero. In altri casi gli oneri maggiori o minori vengono ripartiti per il numero dei posti a sedere dell'aeromobile. Thomas Cook Airlines Belgiumaddebita a posteriori al passeggero l'importo del posto singolo a sedere così calcolato o al passeggero viene detratto l'importo corrispondente. In caso d'aumenti del prezzo del volo superiori al 5 % successivamente alla stipula del contratto il passeggero ha facoltà di recedere al contratto senza aggravio di costi.

3. Prenotazione di posti a sedere e servizi speciali

3.1. Prenotazione di posti a sedere

I posti a sedere possono essere prenotati al più tardi 48 ore prima della partenza. Il servizio di prenotazione dei posti a sedere è a pagamento. Il servizio è disponibile solo su voli HQ con il nostro Airline Code (HQ) ed effettuati con aeromobili della flotta Thomas Cook Airlines Belgium.

Sui voli a coto e medio raggio si offre anche la possibilità di prenotare i posti a sedere vicini alle uscite di sicurezza.

Dobbiamo però far presente che, a causa delle norme di sicurezza vigenti, i posti situati nelle file delle uscite di sicurezza (XL-Seats) non possono essere occupati dai seguenti gruppi di persone:

- neonati e bambini sotto i 12 anni,
- donne in gravidanza,
- passeggeri con animali in cabina,
- persone con handicap fisici e/o psichici,

- persone che a causa della corporatura, dello stato di salute o dell'età presentino difficoltà di movimento.

Chi prenota un posto vicino a un'uscita di sicurezza garantisce implicitamente che lui stesso ovvero il passeggero per cui effettua la prenotazione non rientra in nessuna delle categorie sopra citate. Deve essere disposto inoltre ad aiutare il personale di bordo in caso di emergenza in volo. Questo presuppone che sia in grado di seguire le istruzioni dell'equipaggio in lingua olandese/francese o inglese. Qualora questi criteri non siano soddisfatti, HQ si riserva la facoltà di spostare il passeggero in altro posto senza alcun rimborso del supplemento di prenotazione. Se, nonostante il vaglio di tutte le possibilità, lo spostamento in altro posto dovesse risultare impossibile, HQ ha il diritto di negare completamente l'imbarco al passeggero.

La prenotazione del posto a sedere ed il relativo costo valgono dall'ultimo aeroporto belga fino al primo aeroporto estero e viceversa.

I bambini tra i 2 e gli 11 anni pagano per la prenotazione del posto a sedere la stessa tariffa degli adulti.

Le tariffe per la prenotazione dei posti a sedere sono indicate nel sito internet di Thomas Cook Airlines (www.thomascookairlines.be)

Quando il trasporto venga effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

3.2. Prenotazione di servizi speciali

HQ offre la possibilità di prenotare numerosi altri servizi speciali, come ad esempio il trasporto di attrezzature sportive e bagaglio speciale, menù premium e menù speciali. In caso di modifica o annullamento della prenotazione di servizi speciali, HQ ha il diritto di addebitare una tassa amministrativa di 10,00 € per ogni servizio speciale prenotato ovvero per ogni prenotazione effettuata.

La prenotazione dei servizi speciali si effettua tramite il contact center oppure online su www.thomascookairlines.be; il pagamento può avvenire al momento della prenotazione tramite carta di credito o procedura elettronica di addebito diretto.

Quando il trasporto viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

3.2.1. Menù premium e menù speciali

In alternativa al normale servizio di bordo offriamo anche una scelta di menù speciali (menù premium). Ai prezzi sopra indicati per persona e tratta è inoltre possibile ordinare i seguenti menu speciali: menù vegetariano, menù per diabetici, menù senza glutine, menù per musulmani e menù kosher. La prenotazione del menù può essere effettuata presso un'agenzia di viaggi o tramite il nostro service center, con congruo anticipo, al più tardi 24 ore prima della partenza.

Le tariffe per questi servizi sono indicate nel sito internet di Thomas Cook Airlines (www.thomascookairlines.be).

4. Biglietto aereo

HQ fornirà il servizio di trasporto concordato soltanto al passeggero indicato sul biglietto o altro titolo di viaggio.

Il passeggero sarà tenuto ad identificarsi con un documento di riconoscimento valido (carta d'identità/passaporto). Il nome e cognome del passeggero devono corrispondere a quelli indicati sul titolo di viaggio. Non si accettano date diverse di partenza/ritorno dei passeggeri per una prenotazione. I documenti di trasporto non sono trasferibili.

Tranne il caso in cui sia stato emesso un biglietto elettronico, il passeggero ha diritto al trasporto soltanto dietro presentazione di un titolo di viaggio valido emesso a suo nome unitamente a un documento di riconoscimento valido (carta d'identità/ passaporto). Al momento della prenotazione il passeggero è tenuto tassativamente a controllare che il suo nome e quello di tutti i suoi accompagnatori siano scritti nello stesso modo in cui figurano sui documenti di riconoscimento (carta d'identità /passaporto) utilizzati durante il viaggio.

5. Mancata partenza, annullamento

5.1. Mancata partenza

In virtù delle disposizioni seguenti, il passeggero può recedere dal contratto di trasporto in qualsiasi momento prima della partenza. Nell'interesse del titolare della prenotazione e per evitare malintesi, si raccomanda vivamente di effettuare l'annullamento per iscritto indicando il numero di riferimento o della prenotazione. La mancata presentazione al momento della partenza del volo viene interpretata come annullamento. Determinante per la data/ora di comunicazione dell'annullamento è il ricevimento di tale comunicazione presso i nostri uffici o partner commerciali nei normali orari di apertura.

In caso di annullamento da parte del passeggero abbiamo il diritto di esigere il pagamento concordato. Accettiamo tuttavia di detrarre il risparmio ottenuto in seguito alla mancata erogazione dei servizi contrattuali o il guadagno derivante dal loro diverso utilizzo.

Base per il calcolo del risarcimento da corrisponderci in caso di annullamento è il prezzo del volo al netto di tasse e diritti. Per l'annullamento delle prenotazioni di servizi speciali e posti a sedere valgono diverse disposizioni.

Gli importi forfettari vengono arrotondati all'euro. È fatto salvo il diritto del passeggero di provare che l'annullamento non ci ha causato perdite alcune o che la perdita è di entità nettamente inferiore. La tassa amministrativa (service charge) addebitata al momento della prenotazione non può essere rimborsata.

Divisione in aree:

I voli sono divisi in aree diverse in base alla tratta o all'ultima destinazione servita da un volo con il codice HQ.

Area 1 : Francia, Baleari, Spagna e Portogallo continentali, Bulgaria, Croazia, Balcani, Italia.

Area 2 : Isole Canarie, Capo Verde. Madeira, Cipro, Grecia, Turchia, Egitto, Marocco, Tunisia.

seguinte) e mantenendo l'area originaria (area 1 o 2). Non è ammessa la modifica della prenotazione per una stagione successiva. Il cambio con un volo a tariffa inferiore è possibile soltanto mantenendo il prezzo originario del viaggio. Nel caso di cambio con un volo a tariffa superiore, la differenza dovrà essere corrisposta al momento del cambio di prenotazione (prezzo del volo valido il giorno del cambio).

Per la modifica della data, della destinazione, dei passeggeri o dell'aeroporto di partenza effettuata dopo la prenotazione del viaggio, ma prima della partenza del primo volo, verrà addebitato un importo forfettario per ogni passeggero per il quale vengono apportate le modifiche.

5.3.1. Economy Flex Option (codice tariffa "N")

- I primi tre cambi di prenotazione sono possibili senza applicazione della penale. I successivi cambi di prenotazione comportano i costi indicati al par. 5.3.2.
- A partire da 24 ore prima della partenza del primo volo prenotato o dopo la data di partenza non è più possibile modificare la prenotazione.

5.3.2. Economy Classic (codice tariffa "SPO")

- 50,00 € a persona e tratta fino a 24 ore prima della partenza del primo volo prenotato per i voli nelle aree 1 e 2; gratuito per i bambini sotto i 2 anni.
- A partire da 24 ore prima della partenza del primo volo prenotato o dopo la data di partenza non è più possibile modificare la prenotazione.

5.3.3. Economy Light (codice tariffa "LM")

Non è ammessa modifica della prenotazione.

5.4. Cambio della prenotazione dopo l'effettuazione del primo volo prenotato

Per le prenotazioni a tariffa Economy Flex Option e Economy Classic, è possibile modificare il volo di ritorno originariamente prenotato, fatta salva eventuale approvazione delle autorità competenti, fino a 24 ore prima del volo di ritorno originariamente prenotato e a condizione che vi siano posti disponibili nella stessa classe tariffaria o in una superiore nell'ambito della stessa stagione (stagione estiva 1° Maggio – 31 Ottobre/ stagione invernale 01 Novembre – 30 Aprile). Non è ammesso il cambio della prenotazione per una stagione successiva. Nelle tariffe di Economy Classic saranno addebitate eventuali differenze tariffarie più un importo forfettario per il cambio di prenotazione pari a 50,00 € a persona per i voli nelle aree 1 – 2. Nelle tariffe di Economy Flex Option si possono pagare tutte le differenze di tariffa. Nelle tariffe di Economy Light il cambio della prenotazione non è possibile dopo la partenza del primo volo prenotato. Il cambio con un volo a tariffa inferiore è possibile soltanto mantenendo il prezzo originario del viaggio.

La regolarizzazione degli oneri di cambio di prenotazione e di qualsiasi eventuale differenza tariffaria è possibile solo dopo la partenza del primo volo prenotato mediante carta di credito o addebito diretto (mandato d'addebito diretto SEPA).

5.5. Persone sostitutive

Per le prenotazioni a tariffa Economy Flex Option e Economy Classic è consentito fino a 24 ore prima dell'inizio del volo di andata nominare una persona sostitutiva che usufruisca dell'intero viaggio alla tariffa prenotata. Non è possibile effettuare una modifica successiva dei dati bancari o della carta di credito in correlazione a un cambio di nome. Il titolare originario e la persona sostitutiva sono debitori in solido dei costi del viaggio.

In caso di cambio di nominativo o di nomin di sostituti la differenza di prezzo è esigibile la differenza di prezzo per una tariffa potenzialmente più alta.

Si applicheranno le condizioni speciali previste nel paragrafo 15.6 delle presenti Condizioni Generali.

Per la modifica del nome verranno addebitati i seguenti importi forfettari:

5.5.1. Economy Flex Option (o codice tariffa "N")

- I primi tre cambi di prenotazione sono possibili senza applicazione della penale. I successivi cambi di prenotazione comportano i costi indicati al par. 5.3.2.
- A partire da 24 ore prima della partenza del primo volo prenotato o dopo la data di partenza non è più possibile modificare la prenotazione.

5.5.2. Tariffa base (codice tariffa "SPO")

- 50,00 € a persona e tratta fino a 24 ore prima della partenza del primo volo prenotato per i voli nelle zone 1-2; gratuito per i bambini sotto i 2 anni.
- A partire da 24 ore prima della partenza del primo volo prenotato o dopo la data di partenza non è più possibile modificare la prenotazione.

5.5.3 Economy Light (codice tariffa "LM")

Non è ammesso il cambio di prenotazione.

5.6. Condizioni particolari di trasporto con partner di code-sharing

Quando il trasporto viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

6. Annullamento di aggiornamenti e di servizi speciali

6.1 Annullamento di aggiornamenti

L'annullamento summenzionato e gli oneri per cambio della prenotazione verranno applicati esclusivamente al prezzo del trasporto.

6.2 Annullamento di servizi speciali

In caso di annullamento del cambio di una prenotazione o di un servizio speciale, cioè trasporto di attrezzature sportive e bagagli speciali, La Thomas Cook Airlines Belgium è

Part of the Thomas Cook Group 

autorizzata a richiedere un onere di commissione di 10 euro per i servizi speciali prenotati e/o le prenotazioni effettuate.

6.3 Condizioni particolari di trasporto con partner di code-sharing

Quando il trasporto viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

7. Presentazione tempestiva in aeroporto

L'orario limite di check-in valevole per il passeggero dipende dalla distanza coperta dal volo prenotato e/o dall'aeroporto di partenza. Per orario limite di check-in intendiamo l'orario, da noi stabilito, entro il quale il passeggero deve presentarsi al nostro sportello di check-in/accettazione. Nella programmazione del viaggio è indispensabile quindi tenere conto degli orari limite sotto indicati per l'accettazione dei passeggeri. Per permettere un disbrigo corretto delle formalità e un decollo puntuale, raccomandiamo di attenersi scrupolosamente agli orari indicati; in caso di presentazione in ritardo al check-in, siamo autorizzati a cancellare la prenotazione e a negare l'imbarco al passeggero. Decliniamo qualsiasi responsabilità per eventuali danni o spese derivanti dalla mancata osservanza di questo obbligo accessorio per cause imputabili esclusivamente al passeggero. Il passeggero è tenuto a presentarsi al nostro sportello del check-in/nella nostra area di accettazione passeggeri entro gli orari sotto indicati (orari limite di check-in):

- per i voli a corto e medio raggio 90 minuti prima dell'ora di decollo indicata sul biglietto aereo, il check-in è aperto 3 ore prima all'aeroporto di Bruxelles (BRU)

Al più tardi 45 minuti prima dell'ora di decollo indicata sul biglietto aereo, e al più tardi 60 minuti prima per i voli a lungo raggio, tutti i nostri passeggeri, indipendentemente dalla classe di prenotazione, devono essere in possesso di una carta di imbarco e devono avere completato le formalità di check-in.

Vi preghiamo di tenere presente che a Marrakech (RAK) lo sportello del Check-In chiude 1 ora prima della partenza.

A causa delle attuali disposizioni di sicurezza e dei relativi controlli da effettuare su persone e bagagli, è opportuno recarsi al gate di imbarco indicato sulla carta di imbarco immediatamente dopo il check-in e rimanervi fino a quando non viene annunciato il proprio volo. Il passeggero che ha completato le pratiche di check-in è tenuto a presentarsi al gate d'imbarco del volo prenotato entro l'ora stabilita, che gli verrà comunicata al momento del check-in. In caso contrario siamo autorizzati a cancellare la prenotazione e a negare l'imbarco al passeggero, al fine di evitare ritardi nella procedura di imbarco e nella partenza del volo. Decliniamo qualsiasi responsabilità per eventuali danni o spese derivanti da tale cancellazione.

Quando il volo viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

8. Comportamento del passeggero

Qualora il comportamento del passeggero durante il check-in, durante la procedura di imbarco o a bordo dell'aeromobile sia tale da costituire un pericolo per l'aeromobile o per le persone e gli oggetti presenti a bordo o da ostacolare l'equipaggio nell'espletamento delle sue mansioni, come pure nel caso in cui il passeggero non si attenga alle disposizioni date dall'equipaggio, comprese le disposizioni relative al divieto di fumare e all'assunzione di alcool o droghe, o nel caso in cui arrechi disturbo o danno ad altri passeggeri o all'equipaggio, ci riserviamo il diritto di prendere le misure necessarie per impedire tali comportamenti, comprese eventuali misure coercitive, e di negargli l'imbarco.

9. Restrizioni e negato imbarco di un passeggero o del bagaglio (diritto di rifiutare il trasporto)

HQ può negare l'imbarco o la prosecuzione del viaggio a un passeggero o al suo bagaglio qualora si verificano una o più di una delle condizioni seguenti:

9.1.

il trasporto del passeggero/bagaglio comporta una violazione di leggi, disposizioni vigenti o norme in vigore nel paese di partenza, di destinazione o di transito; oppure

9.2.

il trasporto del passeggero/bagaglio può pregiudicare la sicurezza, l'ordine o la salute degli altri passeggeri o dei membri dell'equipaggio o rappresenta un disturbo inaccettabile per il volo;

9.3.

le condizioni di salute psichica o fisica del passeggero – inclusi gli effetti provocati dall'assunzione di alcool o droghe o da allergie – sono tali da costituire un pericolo o un rischio per il passeggero stesso, per gli altri passeggeri, per i membri dell'equipaggio o per i beni materiali;

9.4.

in un volo precedente il passeggero ha tenuto un comportamento contrario alle regole in misura non trascurabile e si hanno motivi per ritenere che un tale comportamento si possa ripetere;

9.5.

il passeggero ha rifiutato di sottoporsi o di sottoporre il proprio bagaglio ai controlli di sicurezza;

9.6.

non è stato pagato il prezzo corrente del biglietto ed eventuali tasse, diritti o supplementi applicabili (anche per voli precedenti);

9.7.

il passeggero non è in possesso di titoli di viaggio validi o vuole recarsi in un paese in cui gli è consentito solo il transito o per il quale non è in possesso di un valido documento di ingresso; oppure i suoi titoli di viaggio sono stati distrutti durante il volo o il passeggero si è rifiutato di consegnare tali documenti all'equipaggio, su richiesta dell'equipaggio stesso e dietro rilascio di ricevuta;

9.8.

per motivi di salute il passeggero deve utilizzare durante il volo un apparecchio con azionamento pneumatico o elettrico.

Non è consentito trasportare nel bagaglio:**9.9.**

Oggetti che possono costituire un pericolo per l'aeromobile, per le persone o per gli oggetti a bordo dell'aeromobile, come specificato dalle norme ICAO e IATA sul trasporto di merci pericolose, consultabili rivolgendosi a noi e presso le agenzie di viaggi che emettono i biglietti. Tra questi oggetti rientrano, a titolo di esempio, esplosivi, gas compressi e liquefatti, sostanze ossidanti, radioattive o magnetizzanti, sostanze facilmente infiammabili, tossiche, infettive o aggressive e liquidi di qualsiasi tipo.

9.10.

Oggetti il cui trasporto è vietato da disposizioni del paese di partenza, destinazione o transito;

9.11.

Batterie o accumulatori al litio (comuni nei prodotti di consumo elettronici come ad esempio computer portatili, telefoni cellulari, orologi, telecamere) possono essere trasportati esclusivamente nel bagaglio a mano.

9.12.

Il passeggero che rechi con sé o nel proprio bagaglio armi di qualsiasi tipo, in particolare (a) armi da fuoco, da taglio o da punta nonché nebulizzatori di sostanze utilizzabili a scopo di attacco o difesa, (b) munizioni o esplosivi, ovvero (c) oggetti che per forma o marchio potrebbero essere scambiati per armi, munizioni o esplosivi, è tenuto a comunicarlo prima della partenza. Il trasporto di oggetti di questo tipo è ammesso soltanto sotto forma di merce o bagaglio registrato, in conformità alle disposizioni relative al trasporto di merci pericolose.

I funzionari di polizia con l'obbligo di prestare servizio armati sono tenuti a consegnare la propria arma durante il volo al comandante di volo responsabile.

9.13.

Armi di qualsiasi tipo, in particolare armi da fuoco, da taglio o da punta nonché nebulizzatori. Possiamo consentire a nostra discrezione il trasporto di armi da caccia e per uso sportivo nel bagaglio registrato, a condizione che siano scariche e siano trasportate in una custodia chiusa

del tipo comunemente reperibile in commercio. Il trasporto di munizioni è soggetto alle norme ICAO e IATA sul trasporto delle merci pericolose.

9.14.

Le sigarette elettroniche ('e-cigarettes') non sono ammesse nel bagaglio registrato e devono essere trasportate solo nel bagaglio a mano. Inoltre non è ammessa la ricarica delle sigarette elettroniche e/o delle batterie.

9.15.

Oggetti pericolosi o ritenuti non sicuri per il peso, le dimensioni o il tipo o inadatti perché deperibili, fragili, o particolarmente delicati. Maggiori informazioni in merito sono disponibili presso la nostra compagnia aerea o i nostri agenti autorizzati.

9.16.

Nel caso in cui il bagaglio registrato del passeggero contenesse gli oggetti sopra menzionati e questi venissero scoperti nel corso dei controlli di sicurezza nel bagaglio registrato, tali oggetti dovranno essere rimossi dal bagaglio. A tale scopo il bagaglio del passeggero dovrà essere aperto e l'oggetto pericoloso dovrà essere rimosso. HQ non si assume alcuna responsabilità per l'oggetto rimosso. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per gli eventuali danni al bagaglio o al suo contenuto derivanti dall'apertura del bagaglio e dalla rimozione dell'oggetto.

9.17.

Quando il trasporto viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

10. Trasporto di animali

10.1.

Per il trasporto di cani, gatti e altri animali domestici è necessaria l'autorizzazione da parte di HQ. Devono essere rispettate le seguenti condizioni:

in generale Thomas Cook Airlines Belgium trasporta solo gatti e cani dall'età di quattro mesi in poi e all'interno dell'Unione Europea da paesi esteri non elencati solo da un'età di 7 mesi in poi. Inoltre gli animali devono essere trasportati negli appositi trasportini e provvisti di certificati sanitari e di vaccinazione validi, permesso di viaggio e altri documenti necessari nei rispettivi paesi per il trasporto e il transito. HQ si riserva il diritto di stabilire la modalità di trasporto e di limitare il numero degli animali ammessi su un determinato volo.

10.2.

Il peso degli animali, dei trasportini e del cibo per gli animali non è compreso nella franchigia bagaglio del passeggero. Per il trasporto degli animali è previsto un supplemento. Si applicano inoltre le condizioni speciali previste al punto 10.3.

Le tariffe per il trasporto di animali e ulteriori informazioni sono fornite nel sito internet di Thomas Cook Airlines (www.thomascookairlines.be).

L'animale nella gabbia sarà pesato al check-in insieme al bagaglio registrato del passeggero.

10.3.

Il trasporto di cani per ciechi o cani guida con analogo funzione e dei relativi trasportini e cibo è ammesso senza supplementi e oltre il limite della franchigia bagaglio. Per il trasporto gratuito e l'ammissione in cabina è necessario il certificato medico che ne attesti la necessità. Gli animali che viaggiano in cabina (possibilmente con i relativi trasportini) devono essere alloggiati nella zona dei piedi del posto a sedere della classe di trasporto prenotata ed essere tenuti adeguatamente in sicurezza per l'intera durata del volo.

Per i voli da o per gli USA è necessario un certificato medico attestante che il passeggero necessita di essere accompagnato gratuitamente in cabina da un cane a fini terapeutici. A questo scopo il passeggero dovrà produrre dei documenti aggiornati (cioè con data non superiore ad un anno rispetto al primo volo programmato dal passeggero) su carta intestata di un professionista accreditato di salute mentale (psichiatra o psicologo, operatore sociale clinico certificato o medico generale che ha in cura il passeggero per uno specifico problema mentale o emotivo) che attesti in modo attendibile che (1) il passeggero soffre di un disturbo mentale o emotivo elencato nel "manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali – quarta edizione (DSMIV); (2) il passeggero ha bisogno del cane per scopi psicoterapeutici durante i voli e/o attività alla sua destinazione; (3) la persona che rilascia la dichiarazione scritta è un professionista di salute mentale ed il passeggero è in cura presso tale specialista e (4) la data e la qualifica del professionista di salute mentale è contemplata nell'elenco ed infine lo stato e/o l'autorità competente che ha emesso tale qualifica.

10.4.

I passeggeri che intendono viaggiare con un cane per fini d'assistenza o terapeutici sono pregati di comunicarcelo almeno 77 ore prima della partenza di presentarsi allo sportello del check-in almeno un'ora prima dell'orario di check-in finale indicato.

Si ricorda che per assicurare sicurezza e tranquillità di volo l'animale deve essere educato ad un adeguato comportamento in pubblico. Consentiamo ai passeggeri di trasportare animali in cabina solo a condizione che l'animale obbedisca al suo padrone e si comporti correttamente. In caso di comportamento non adeguato dell'animale al passeggero potrà essere richiesto di mettergli una museruola durante il viaggio o di trasportare l'animale nel comparto bagagli (se è disponibile un trasportino) oppure, in alternativa, la compagnia aerea può rifiutarne il trasporto.

10.5.

I passeggeri devono informarsi dettagliatamente presso gli enti responsabili sulle direttive in vigore nel paese in questione in merito all'entrata o al transito di animali. Thomas Cook Airlines Belgium non verifica la correttezza o la completezza della dichiarazione del passeggero o i documenti presentati dal passeggero. Inoltre i passeggeri s'impegnano a tenere con sé tutti i documenti necessari al trasporto degli animali (all'entrata all'uscita dal paese, certificati sanitari e d'altro tipo). Inoltre Thomas Cook Airlines Belgium non risponde di conseguenze, perdite o spese derivanti dal mancato rispetto del passeggero delle norme in vigore nel paese compreso anche in rientro in uno stato dell'Unione Europea, l'entrata o il transito dell'animale o la mancata presentazione del passeggero dei necessari documenti d'entrata, uscita o di certificati sanitari o d'altro tipo. In caso di violazione delle norme in vigore testé menzionate il passeggero è tenuto al pagamento della sanzione e/o delle spese (in particolare delle spese di quarantena) imposte a Thomas Cook Airlines Belgium dal paese in questione o, in caso di pagamento anticipato da parte di Thomas Cook Airlines Belgium, al

rimborso a Thomas Cook Airlines Belgium. Il passeggero è inoltre tenuto a pagare la tariffa applicabile se a Thomas Cook Airlines Belgium è richiesto di trasportare l'animale al punto di partenza o in un altro luogo per ordine ufficiale. Per il pagamento della tariffa in questione Thomas Cook Airlines Belgium può utilizzare i fondi pagati dal passeggero per trasporto non ancora utilizzato o qualsiasi mezzo di pagamento del passeggero a disposizione di Thomas Cook Airlines Belgium in quel momento. Non viene effettuato il rimborso dell'ammenda pagata per il trasporto al luogo in cui è stato rifiutato l'ingresso o l'animale è stato portato. Il passeggero risponde di tutti i danni causati dall'animale a Thomas Cook Airlines Belgium o a terzi nei termini previsti dalla legge e dovrà indennizzare Thomas Cook Airlines Belgium di qualsiasi responsabilità in questo senso.

10.6. Condizioni speciali di trasporto con partners in code-sharing

Quando il trasporto viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

11. Minori non accompagnati, trasporto di bambini piccoli (fino a due anni d'età) e assistenza particolare

11.1. Bambini non accompagnati (UM)

I bambini di età compresa fra i 5 e gli 11 anni possono viaggiare senza accompagnatori solo richiedendo il servizio di assistenza. I bambini che non hanno ancora compiuto il 5° anno d'età devono sempre viaggiare accompagnati dai genitori, da fratelli/sorelle di età superiore a 16 anni o da altre persone di età superiore a 18 anni. Su espressa richiesta dei genitori, i ragazzi fino a 16 anni che viaggiano da soli verranno assistiti come bambini non accompagnati.

Il servizio di assistenza deve essere sempre richiesto anticipatamente, entro 48 ore dalla partenza. Contestualmente è possibile richiedere gratuitamente un menù bambini; la prenotazione del posto è gratuita. Si prega di notare tuttavia che sui voli navetta effettuati da altre compagnie aeree per il servizio di assistenza potrebbe essere richiesto un supplemento. Per informazioni rivolgersi alle compagnie aeree in questione.

All'aeroporto di partenza dovranno essere forniti i dati completi (nome, indirizzo, numero di telefono) della persona che accompagna o preleva il bambino presso il servizio di assistenza. Se questa persona non è un genitore del bambino, è necessario presentare una delega dei genitori al momento del check-in e della presa in consegna del bambino. Per motivi di sicurezza, l'accompagnatore del bambino al momento del check-in e del prelievo del bambino nel luogo di destinazione deve presentare un documento di riconoscimento valido munito di foto.

Se le autorità aeroportuali lo consentono, è possibile accompagnare il bambino fino al gate di partenza. In ogni caso l'accompagnatore deve trattenersi in aeroporto fino all'effettiva partenza dell'aeromobile.

Negli aeroporti di transito e a bordo dell'aeromobile l'assistenza al bambino è garantita dal personale di HQ.

11.2. Trasporto di bambini

Se un bambino che non ha ancora compiuto i 12 anni viaggia accompagnato da un solo genitore, può essere opportuno al fine di evitare equivoci e complicazioni presentare una dichiarazione scritta dell'altro genitore in cui questo autorizza l'effettuazione del volo/dei voli insieme al genitore accompagnatore.

Ciascun adulto può accompagnare al massimo un bambino di età inferiore ai 2 anni (senza diritto di posto a sedere). Su richiesta un adulto può accompagnare un secondo bambino di età inferiore ai 2 anni, a condizione che per il secondo bambino venga prenotato un posto a sedere al prezzo normale.

Un bambino (al di sotto dei 2 anni) deve essere registrato come un bambino pagante la tariffa piena sia per il volo d'andata che di ritorno, con applicazione della relativa tariffa, se compie 2 anni prima del volo di ritorno.

11.3. Donne in gravidanza

Per motivi di sicurezza le donne in gravidanza non possono volare con Thomas Cook Airlines Belgium dalla 36° settimana di gravidanza (32° settimana di gravidanza per gravidanze multiple). Tra la 28° e la 36° settimana di gravidanza (solo fino alla 32° settimana di gravidanza per gravidanze multiple) è necessario produrre un certificato medico che attesti l'idoneità ad affrontare il volo; tale certificato non può avere una data anteriore a 10 giorni prima della data di partenza.

11.4 Assistenza particolare

Per preparare al meglio l'assistenza si prega di comunicare a HQ già al momento della prenotazione, e comunque al più tardi 24 ore prima della partenza, la necessità di un'assistenza particolare, ad esempio nel caso di trasporto di disabili, donne in gravidanza, malati o altre condizioni che richiedano una particolare assistenza. Non possiamo garantire un'assistenza ottimale se non ci viene comunicata la necessità di assistenza o la richiesta non ci perviene in tempo utile.

Non sarà negato l'imbarco a motivo della necessità di assistenza particolare ai passeggeri che ci abbiano segnalato tale necessità al momento dell'acquisto del biglietto e che abbiamo accettato di trasportare.

11.5 Condizioni speciali di trasporto con partners in code-sharing

Quando il trasporto viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

12. Disposizioni relative al bagaglio

Nell'ambito del contratto di trasporto aereo, ad ogni passeggero è consentito portare con sé una quantità definita di bagagli come bagaglio in franchigia. Tale quantità è indicata sul biglietto aereo e/o nell'offerta accettata dal passeggero su cui si basa il contratto di trasporto aereo. Per il trasporto di bagaglio eccedente la franchigia o di bagaglio speciale è previsto un supplemento. Al check-in il bagaglio dei passeggeri viene sottoposto a controlli a campione. Si ricorda che gli oggetti elencati al punto 10 non possono essere trasportati né nel bagaglio

registrato, né nel bagaglio a mano. Si fa notare inoltre che il bagaglio a mano non può contenere oggetti appuntiti e affilati, come ad es. coltelli, forbici o utensili contenuti in set per manicure e simili. Tali oggetti possono essere trasportati esclusivamente nel bagaglio registrato.

Se si utilizzano voli navetta di altre compagnie aeree per/da aeroporti di partenza e/o destinazione per voli HQ, per l'intera tratta di ogni volo navetta valgono le Condizioni Generali di Trasporto della compagnia aerea che effettua tale tratta. Se il passeggero ha prenotato prestazioni speciali o il trasporto di bagaglio speciale su una tratta HQ, tale prenotazione vale solo per la tratta operata da HQ.

Quando il trasporto viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

Le tariffe per il trasporto del bagaglio in eccesso sono indicate nel sito internet di Thomas Cook Airlines (www.thomascookairlines.be).

12.1. Bagaglio a mano

Ogni passeggero può portare con sé in cabina gratuitamente un solo bagaglio a mano del peso massimo di 6 kg. In aggiunta a tale bagaglio a mano è possibile portare con sé gratuitamente in cabina una borsetta piccola, un laptop con relativa custodia, un ombrello e un ausilio di deambulazione, se necessario. Il bagaglio a mano non deve superare le dimensioni di 55 x 40 x 20 cm. Qualora il bagaglio a mano ecceda il peso massimo consentito e/o le dimensioni massime consentite, siamo autorizzati a richiedere il supplemento previsto per il bagaglio in eccesso. Inoltre, per motivi di sicurezza il personale di terra e di bordo è tenuto a far sistemare nella stiva eventuali bagagli non ammessi, insieme al resto del bagaglio. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per gli oggetti di valore o fragili contenuti nei bagagli a mano che, superando i limiti di peso o di misura, debbano essere trasportati come bagaglio registrato.

In ogni caso il bagaglio a mano deve poter essere sistemato sotto il sedile di fronte al passeggero o nell'apposito scomparto. Qualora il bagaglio a mano non risponda a questi criteri o non soddisfi i requisiti di sicurezza, dovrà essere trasportato come bagaglio registrato. Gli oggetti non adatti al trasporto nella stiva (ad esempio gli strumenti musicali delicati) possono essere accettati per il trasporto nella cabina dell'aeromobile solo se sono stati preventivamente registrati e ne abbiamo autorizzato l'imbarco. Il trasporto di tali oggetti è considerato trasporto di bagaglio speciale e soggetto al pagamento del supplemento previsto.

In conformità al Regolamento (CE) 1546/2006, su tutti i voli in partenza dall'Europa (inclusi voli internazionali) è consentito trasportare nel bagaglio a mano soltanto confezioni non superiori ai 100 ml ciascuna di sostanze liquide, contenitori sotto pressione (ad es. bombolette spray), paste, lozioni e altre sostanze sotto forma di gel. Fa fede l'indicazione di capacità stampata sulla confezione, non il livello di riempimento. Tutti i singoli contenitori devono essere contenuti in un sacchetto di plastica trasparente richiudibile avente una capienza massima di un litro e devono essere esibiti al controllo di sicurezza. È consentito un solo sacchetto per persona. Per i farmaci e gli alimenti per neonati valgono disposizioni speciali. Regolamenti identici o simili sono stati promulgati anche da vari stati non appartenenti all'Unione Europea. Informazioni dettagliate possono essere ottenute rivolgendosi a noi o ai nostri agenti autorizzati.

12.2. Bagaglio in eccesso

Se il bagaglio a mano supera il peso massimo consentito per il bagaglio a mano ovvero se il peso complessivo del bagaglio supera i limiti di peso prescritti, siamo autorizzati a richiedere il pagamento di un supplemento per il bagaglio in eccesso.

Le tariffe per il trasporto del bagaglio in eccesso sono indicate nel sito internet di Thomas Cook Airlines (www.thomascookairlines.be)

Non ci assumiamo alcuna responsabilità per i bagagli eventualmente lasciati al check-in o al gate di imbarco. Gli eventuali costi derivanti dalla custodia o dallo smaltimento di tali bagagli saranno addebitati al passeggero.

12.3. Trasporto di attrezzature sportive o bagaglio speciale

Per il trasporto di bagaglio speciale e attrezzature sportive è previsto un supplemento.

Si richiede la registrazione preventiva non oltre le 8 ore dalla partenza. Si prega di effettuare la registrazione delle attrezzature sportive al nostro centro servizi o presso un'agenzia di viaggi a scelta del passeggero. In caso di mancata registrazione nei tempi utili non possiamo garantire il trasporto delle attrezzature in questione.

I costi per il trasporto di bagagli speciali e in eccesso sono riportati sul sito di Thomas Cook Airlines Belgium (www.thomascookairlines.be).

12.4. Contenitori per il trasporto di bagaglio speciale e attrezzature sportive

Il trasporto di bagaglio speciale e attrezzature sportive può avvenire esclusivamente per mezzo di imballaggi o contenitori adatti allo scopo. Le attrezzature sportive devono essere imballate singolarmente e consegnate a parte rispetto al normale bagaglio di viaggio. In caso contrario, sull'intero bagaglio verrà applicata la tariffa prevista per il bagaglio in eccesso, che può essere maggiore della tariffa forfettaria prevista per bagaglio speciale e attrezzature sportive. Gli addetti al check-in si riservano il diritto di controllare a campione il bagaglio speciale o le attrezzature sportive ed eventualmente di negare il trasporto in caso di mancata osservanza delle disposizioni. Si fa presente che le attrezzature sportive devono comprendere esclusivamente gli attrezzi sportivi propriamente detti, in particolare non sono compresi i capi di abbigliamento. Si fa presente che il bagaglio speciale e le attrezzature sportive sono soggetti all'obbligo di registrazione. La registrazione deve essere effettuata al più tardi 8 ore prima della partenza.

Non sono soggetti alla registrazione come bagaglio speciale le carrozzine e i passeggini per bambini, i lettini da viaggio per bambini e i seggiolini auto per bambini non destinati all'uso a bordo. Non sono soggetti a registrazione, inoltre, gli ombrelloni e il bagaglio in eccesso contenuto in valigie fino a 20 kg oltre la franchigia bagaglio. Il check-in con bagaglio speciale o sportivo richiede più tempo: in questo caso, quindi, il passeggero è pregato di presentarsi allo sportello del check-in al più tardi 120 minuti prima della partenza prevista. I supplementi per il trasporto di bagaglio speciale, bagaglio sportivo e bagaglio in eccesso devono essere pagati tramite carta di credito o procedura di addebito diretto in conto al momento della registrazione

del bagaglio stesso o al più tardi al momento del check-in. Non è possibile effettuare il pagamento in un momento successivo.

In caso di utilizzo di voli navetta e/o da aeroporti di partenza e/o destinazione di altre compagnie aeree, le condizioni di trasporto della prima compagnia aerea utilizzata valgono per l'intera tratta. In questo caso si raccomanda vivamente di informarsi in anticipo presso la compagnia aerea in questione.

12.5. È vietato trasportare nel bagaglio registrato

È vietato trasportare nel bagaglio registrato denaro contante, gioielli, metalli preziosi, fotocamere e videocamere, telefoni cellulari, apparecchiature elettroniche (ad es. laptop o PC), ausili ottici delicati, documenti commerciali, campioni, opere d'arte pregiate di valore commerciale superiore a 300 €, oggetti deperibili o fragili, passaporti ed altri documenti di riconoscimento, medicinali indispensabili ed oggetti di valore commerciale superiore a 300 € (fa fede il valore da nuovo) salvo si tratti di capi di abbigliamento.

Come previsto dall'articolo 20 della Convenzione di Montréal, HQ non si assume alcuna responsabilità per il danneggiamento o la perdita di oggetti inseriti nel bagaglio registrato in violazione delle disposizioni di cui sopra. Ciò vale anche per i danni conseguenti e indiretti derivanti dal trasporto di tali oggetti nel bagaglio registrato.

13. Responsabilità e termini per l'azione di risarcimento

Per la responsabilità di HQ e delle altre società coinvolte nel trasporto dei passeggeri valgono le Condizioni di Trasporto della società in questione.

Il trasporto di persone, bagagli e merci è soggetto alla convenzione del 28 marzo 1999 per la standardizzazione di alcune disposizioni in materia di trasporto aereo internazionale (Convenzione di Montréal), nonché al Regolamento (CE) n. 2027/97 successivamente modificato dal Regolamento (CE) n. 889/2002. La Convenzione di Montréal regola e limita la responsabilità di HQ in caso di morte o lesioni personali, perdita o danneggiamento del bagaglio e ritardi.

Quando il trasporto viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

In conformità alla Convenzione di Montréal, la responsabilità è limitata come segue:

- Non esistono limiti finanziari di responsabilità in caso di lesioni personali o morte del passeggero. Per danni fino a 113.100 DSP (diritti speciali di prelievo) per passeggero (ca. 133,200 €) non è data facoltà di dimostrare che il danno sia imputabile completamente o in parte alla persona danneggiata. Per danni eccedenti tale importo, HQ sarà esonerato dalla responsabilità se è in grado di dimostrare che il danno non è dovuto a negligenza, atto illecito o omissione propria o dei propri dipendenti o incaricati ovvero che è dovuto esclusivamente a negligenza, atto illecito o omissione di terzi (art. 21 della Convenzione di Montréal); HQ provvederà ad un anticipo di pagamento a copertura delle immediate necessità economiche della persona che esige il risarcimento.

- Nei casi di distruzione, perdita integrale o parziale, danneggiamento o ritardo del bagaglio registrato la responsabilità è limitata a 1,131 DSP (ca. 1.332 €); se il valore del bagaglio registrato supera tale cifra, il passeggero deve informare il vettore aereo al momento del check-in, o in alternativa stipulare prima della partenza un'assicurazione che copra per intero il valore del bagaglio. L'assicurazione non è inclusa nel prezzo del trasporto. Raccomandiamo vivamente di stipulare una polizza assicurativa che copra i casi di annullamento del viaggio e di perdita o danneggiamento del bagaglio. La stipula di una polizza di questo tipo può essere richiesta per nostro tramite al nostro partner assicurativo Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Strasse 116, 81669 München. La liquidazione dei danni coperti da tale polizza non è di nostra competenza.
- In caso di ritardo nel trasporto aereo del passeggero la responsabilità è limitata a 4.694,00 DSP (ca. 5.528 €); In caso di danneggiamento, perdita anche parziale o distruzione del bagaglio, il passeggero è tenuto a darne tempestivamente comunicazione per iscritto. In caso di danneggiamento o perdita anche parziale è indispensabile denunciare il danno in aeroporto: il passeggero riceverà a tale scopo un cosiddetto modulo PIR. Se il passeggero riprende in consegna il bagaglio registrato, presumiamo (fino a prova contraria) che il bagaglio riconsegnato fosse integro e privo di danni. Graffi, piccole ammaccature e abrasioni non sono considerati danni al bagaglio registrato, bensì fenomeni di usura conseguenti al normale uso del bagaglio. Il passeggero è pregato di assicurarsi che il proprio bagaglio possa resistere alle sollecitazioni proprie del trasporto aereo e in particolare che offra una sufficiente protezione dall'umidità. Le limitazioni di responsabilità non si applicano nei casi in cui il danno è imputabile a dolo o negligenza da parte di HQ.

In caso di danneggiamento o perdita parziale del bagaglio registrato, la comunicazione scritta deve pervenirci prima possibile, e comunque non più tardi di 7 giorni dopo la riconsegna del bagaglio o 21 giorni per i bagagli in ritardo. Fa fede il timbro postale di spedizione della comunicazione scritta. Il momento di consegna di un PIR non fa fede per il rispetto delle scadenze sopra citate.

Qualora il passeggero sia corresponsabile del danno subito, si applicheranno le norme di legge del diritto applicabile relative all'esonero o alla limitazione dell'obbligo di risarcimento in caso di concorso di colpa della persona danneggiata. Ciò vale anche nel caso in cui la persona danneggiata sia venuta meno ai propri obblighi di riduzione e limitazione del danno. HQ non risponde dei danni derivanti dal rispetto di disposizioni nazionali ovvero dalla mancata osservanza di tali disposizioni da parte del passeggero.

Le disposizioni della Convenzione di Montréal restano impregiudicate dalle clausole precedenti.

Le richieste di risarcimento possono essere avanzate entro un massimo di due anni decorrenti dal giorno di arrivo a destinazione o dal giorno previsto per l'arrivo a destinazione dell'aeromobile o dal giorno in cui il trasporto è stato interrotto.

14. Orari, ritardi e cancellazioni/cambiamenti di orario dei voli, diritti dei passeggeri

14.1.

HQ ha il diritto di variare gli orari di partenza previsti qualora e nella misura in cui si verificano circostanze eccezionali che non si sarebbero potute evitare anche adottando tutte le misure del caso. Tali circostanze eccezionali potrebbero verificarsi in particolare in caso di instabilità politica, condizioni meteorologiche non compatibili con l'effettuazione del volo in questione, rischi per la sicurezza, improvvisi problemi per la sicurezza del volo e scioperi che compromettano il normale svolgimento delle attività di una compagnia aerea. HQ ha l'onere di provare che le variazioni di orario sono dovute a circostanze eccezionali che non si sarebbero potute evitare anche adottando tutte le misure del caso. HQ informerà tempestivamente tutti i passeggeri della variazione di orario non appena sia emersa la necessità della variazione e non appena siano stati stabiliti i nuovi orari.

14.2.

HQ ha inoltre il diritto di variare gli orari di partenza previsti se la variazione viene comunicata almeno 2 settimane prima della data di partenza prevista ed è dovuta a problemi tecnici il cui verificarsi non si sarebbe potuto evitare anche adottando tutte le misure del caso. Tali problemi tecnici possono verificarsi in particolare in caso di necessità di variazioni nell'ambito della ripartizione dei diritti di decollo e atterraggio da parte delle autorità (assegnazione degli slot) e in caso di restrizioni dell'attività operativa degli aeroporti imposte da autorità nazionali e internazionali responsabili della sicurezza dei voli e dei diritti di traffico. HQ ha l'onere di provare che le variazioni di orario sono dovute a problemi tecnici il cui verificarsi non si sarebbe potuto evitare anche adottando tutte le misure del caso. HQ informerà tempestivamente tutti i passeggeri della variazione di orario non appena sia emersa la necessità della variazione e non appena siano stati stabiliti i nuovi orari.

14.3.

HQ è autorizzata ad utilizzare un diverso aeromobile e ad incaricare del trasporto, in misura integrale o parziale, altre compagnie aeree; in questo caso, HQ rimane tuttavia responsabile del trasporto oggetto della prenotazione.

I passeggeri che abbiano indicato un recapito verranno informati prima possibile di eventuali variazioni del viaggio.

14.4. Avvertenza ai sensi del Regolamento CE 261/2004 – Diritti dei passeggeri

In caso di negato imbarco a causa di overbooking, cancellazione del volo o ritardo di almeno 2 ore, al passeggero sono riconosciuti ai sensi del Regolamento sopra citato i diritti di seguito indicati. La presente avvertenza è obbligatoria, ma non costituisce fondamento né per le pretese di risarcimento, né per l'interpretazione delle disposizioni relative alla responsabilità contenute nella Convenzione di Montréal. I diritti sanciti nel Regolamento valgono soltanto per i passeggeri che dispongano di una prenotazione confermata per il volo in questione, che si siano presentati all'accettazione all'orario indicato o, in mancanza di indicazioni, al più tardi 45 minuti prima dell'orario di partenza previsto. Inoltre tali diritti valgono solo se il passeggero ha prenotato il trasporto ad una tariffa disponibile al pubblico generale e se il passeggero non viaggia gratuitamente, a meno che i biglietti emessi non rientrino in un programma di viaggiatori frequenti o in altri programmi commerciali.

In caso di ritardo superiore a 2 ore per tratte fino a 1.500 km, superiore a 3 ore per tratte tra 1.500 e 3.500 km e superiore a 4 ore per tratte superiori a 3.500 km, il passeggero ha diritto a ricevere prestazioni di assistenza sotto forma di pasti e bevande corrispondenti alla classe di trasporto prenotata e, in congrua relazione alla durata dell'attesa, a 2 telefonate o fax o e-mail nonché al pernottamento in hotel qualora il volo venga effettuato soltanto il giorno successivo a quello previsto. Il diritto alle prestazioni di assistenza decade nel caso in cui la loro fornitura ritardi ulteriormente la partenza del volo. In caso di ritardo superiore a 5 ore il passeggero ha il diritto di recedere dal contratto di trasporto e di ottenere entro 7 giorni il rimborso del biglietto aereo qualora il volo sia divenuto inutile a causa del ritardo, nonché, se del caso, di essere ricondotto al punto di partenza iniziale non appena possibile. In caso di overbooking il passeggero ha diritto a prestazioni di assistenza. Inoltre gli offriremo l'imbarco su un volo alternativo per la destinazione finale, in condizioni di viaggio comparabili. Qualora il passeggero preferisca rinunciare al volo, avrà diritto al rimborso del prezzo del biglietto. In ogni caso avrà diritto a una compensazione pecuniaria in ragione della lunghezza della tratta aerea. Per le tratte aeree fino a 1.500 km la compensazione pecuniaria è di 250,00 € a persona, per le tratte tra 1.500 e 3.500 km di 400,00 € a persona e per le tratte superiori a 3.500 km di 600,00 € a persona. Il passeggero può scegliere tra il pagamento in contanti e un buono da spendere per un viaggio. La compensazione pecuniaria si riduce del 50% nel caso in cui siamo in grado di offrire un volo alternativo per l'aeroporto di destinazione il cui orario di arrivo non superi rispettivamente di oltre 2, 3 o 4 ore (secondo la lunghezza della tratta aerea) quello originariamente prenotato. Il diritto del passeggero alle prestazioni sopra citate decade nel caso in cui l'imbarco venga negato per giustificato motivo, in base alle disposizioni precedenti e seguenti. In caso di cancellazione di un volo previsto, il passeggero ha diritto alle stesse prestazioni di assistenza, compensazione pecuniaria e rimborso del biglietto aereo previste nel caso di negato imbarco per i motivi già citati. Il diritto del passeggero alle prestazioni sopra citate decade qualora la cancellazione sia dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Il diritto a ricevere la compensazione pecuniaria decade inoltre anche nel caso in cui il passeggero sia stato informato della variazione nel rispetto delle seguenti scadenze: almeno 14 giorni prima della partenza prevista in caso di cancellazione, tra 14 e 17 giorni prima della partenza prevista in caso di ritardo della partenza non superiore a 2 ore e ritardo dell'arrivo non superiore a 4 ore, meno di 7 giorni prima della partenza prevista in caso di ritardo della partenza non superiore a 1 ora e ritardo dell'arrivo non superiore a 2 ore. HQ ha facoltà di dichiarare che le compensazioni pecuniarie verranno detratte da eventuali risarcimenti a qualsiasi titolo concessi.

14.5 Condizioni speciali di trasporto con partners in code-sharing

Quando il trasporto viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

15. Dispositivi elettronici, obbligo di allacciare le cinture, divieto di fumare, bevande alcoliche, allergie, documenti di viaggio, violazione delle disposizioni di ingresso in un paese e sanzioni legali

15.1. Dispositivi elettronici

L'uso non autorizzato di dispositivi elettronici quali ad es. telefoni cellulari, laptop, lettori CD, giochi elettronici, apparecchi trasmettenti e walkie-talkie a bordo dell'aeromobile è vietato e può essere soggetto a sanzioni. Sono esclusi dal divieto gli apparecchi acustici e gli stimolatori cardiaci. Si prega di rispettare le istruzioni del personale di bordo. In caso di incertezza si

prega di rivolgersi al personale di bordo per sapere se l'uso di un determinato dispositivo elettronico è consentito o meno.

15.2. Obbligo di allacciare le cinture

Si ricorda che per la sicurezza dei passeggeri vige l'obbligo di tenere allacciate le cinture di sicurezza per tutta la durata del volo quando si è seduti al proprio posto. Le istruzioni del personale di bordo devono essere tassativamente rispettate.

15.3. Divieto di fumare

Su tutti i voli HQ non è consentito fumare. Tale divieto vige in tutti i settori dell'aeromobile e per l'intera permanenza a bordo. Ogni violazione del divieto di fumare verrà immediatamente denunciata; al passeggero potrà essere inoltre negata la prosecuzione del volo. Le spese da ciò derivanti saranno in ogni caso a carico del passeggero.

15.4. Bevande alcoliche

È vietato per tutta la durata del volo il consumo di bevande alcoliche portate a bordo dal passeggero. I trasgressori possono essere interdetti dal trasporto in futuro.

15.5. Allergie

Il passeggero è tenuto – nel proprio interesse, ma anche nell'interesse degli altri passeggeri e della sicurezza del volo – a comunicarci eventuali allergie a determinati alimenti o componenti al più tardi 24 ore prima della partenza. HQ non può garantire che a bordo il passeggero non sia esposto a determinati allergeni. Non siamo obbligati a consentire l'imbarco di un passeggero affetto da una forma di allergia a determinati alimenti o componenti di gravità tale da mettere in serio pericolo la salute del passeggero stesso, se non è possibile escludere la presenza di tali allergeni a bordo, negli alimenti o nell'aria.

15.6. Documenti di viaggio

È obbligo e responsabilità del passeggero procurarsi tutti i documenti di ingresso e di espatrio e i visti necessari per il viaggio; il passeggero è altresì tenuto a rispettare tutte le disposizioni degli stati di transito, partenza o arrivo, nonché i nostri regolamenti e istruzioni in merito. Non siamo responsabili delle eventuali conseguenze derivanti dal mancato possesso dei documenti necessari o dall'inosservanza delle norme e disposizioni del caso. Prima dell'inizio del viaggio, il passeggero è tenuto a presentare i documenti di ingresso e di espatrio, i certificati sanitari e gli altri documenti prescritti dai paesi in questione e a consentirci di effettuare una copia degli stessi. Ci riserviamo il diritto di negare l'imbarco al passeggero nel caso in cui le disposizioni previste non siano rispettate o i documenti siano incompleti. Non siamo responsabili di eventuali perdite o spese derivanti dall'inosservanza di tali norme da parte del passeggero.

15.7. Violazione delle disposizioni di ingresso in un paese e sanzioni legali

Qualora gli venga vietato l'ingresso in un paese, il passeggero è obbligato a pagare eventuali sanzioni a noi comminate dal paese in questione. Se le autorità locali ci impongono di condurre il passeggero al paese di partenza o ad altro paese in quanto non autorizzato ad

entrare nel paese in questione (sia esso di transito o destinazione), il passeggero è tenuto inoltre al pagamento del prezzo del biglietto applicabile. Per il pagamento di questo biglietto è possibile ricorrere ai pagamenti corrisposti dal passeggero per il trasporto non usufruito oppure utilizzare eventuali fondi del passeggero in nostro possesso. Il prezzo del biglietto pagato per il trasporto fino al luogo di espulsione o non accettazione non verrà rimborsato. Qualora incorriamo in eventuali multe o sanzioni, dobbiamo depositare un'eventuale cauzione o sostenere ulteriori spese a causa del mancato rispetto da parte del passeggero delle norme previste dallo stato di destinazione o transito, o dell'incompletezza o mancata presentazione dei documenti previsti da tali norme, il passeggero è obbligato a rimborsare su nostra richiesta l'importo pagato o depositato e le spese sostenute. Per coprire le spese potremo ricorrere a mezzi in possesso del passeggero. L'importo di eventuali multe o sanzioni varia da paese a paese e può essere di gran lunga superiore al prezzo del biglietto. È quindi nell'interesse del passeggero rispettare tassativamente le disposizioni in materia di ingresso in territorio straniero.

16. Tutela dei dati

Nell'effettuare una prenotazione sarà necessario fornire a HQ alcuni dati personali. Il trattamento di questi dati avverrà nei limiti necessari per le seguenti finalità: esecuzione dell'accordo, risposte a richieste dei clienti, invio di pubblicità e direct marketing e informazioni aggiornate su iniziative e attività del Gruppo di cui fa parte HQ, analisi statistiche, lotta e prevenzione delle frodi da parte di clienti, dipendenti o altri partner di questo gruppo e per ottemperare a obblighi normativi. Questi dati personali possono essere trasmessi per le finalità indicate a partner del Gruppo e partner commerciali, organizzazioni e agenzie governative con cui il Gruppo collabora, sia in Belgio che all'estero, o in caso di obbligo normativo o richiesta da parte di polizia, autorità giudiziarie o agenzie governative. I clienti possono esercitare i propri diritti legali di accedere ai dati, richiederne la correzione o impedirne l'uso per operazioni di direct marketing gratuitamente tramite una richiesta scritta, firmata e recante la data, insieme a una copia fronte-retro della carta d'identità, inviata a Thomas Cook Airlines Belgium N. V., Marketing department, Brussels Airport, Building 45, Ringlaan, Bedrijvenzone Diegem-Luchthaven, B-1831 DIEGEM, o tramite e-mail a privacy@thomascookairlines.com. Chi dispone di una carta d'identità digitale dovrà allegare una stampa del contenuto del chip o un certificato ufficiale del luogo di residenza.

17. Assicurazioni

Il prezzo del biglietto non include servizi di assicurazione, in particolare contro il rischio di un annullamento del viaggio. Si raccomanda vivamente di stipulare una polizza assicurativa a tal fine al momento della prenotazione. Eventuali danni coperti da tale polizza dovranno essere tempestivamente denunciati alla compagnia assicurativa. La liquidazione dei danni coperti da tale polizza non è di competenza di HQ.

L'indirizzo della nostra compagnia assicurativa è il seguente: Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 81669 München, Germania.

18. Avvertenza ai sensi dell'Allegato al Regolamento (CE) 2027/97 successivamente modificato dal Regolamento (CE) 889/02

La presente avvertenza è obbligatoria ai sensi del Regolamento (CE) 889/02 ma non costituisce fondamento né per eventuali pretese di risarcimento, né per l'interpretazione delle disposizioni della Convenzione di Montréal. Poiché siamo obbligati per legge a pubblicare questa avvertenza, essa non è parte del contratto di trasporto tra noi e il passeggero.

Responsabilità del vettore aereo per i passeggeri e il loro bagaglio

La presente avvertenza riassume le norme relative alla responsabilità applicabili ai vettori aerei della Comunità in conformità al diritto comunitario e alla Convenzione di Montréal.

Quando il trasporto viene effettuato da un partner di code-sharing, si applicano le disposizioni particolari di cui al punto 1.2. delle presenti Condizioni Generali. È possibile che le condizioni di trasporto della seconda compagnia aerea contengano disposizioni in conflitto con le presenti Condizioni Generali.

18.1. Risarcimento in caso di morte o lesioni

Non esistono limiti finanziari di responsabilità in caso di lesioni personali o morte del passeggero. Per danni alle persone fino a 113.100 DSP il vettore aereo non può contestare le richieste di risarcimento. Per danni eccedenti tale importo il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento se è in grado di provare che il danno non è imputabile a propria negligenza o colpa.

18.2. Anticipi di pagamento

In caso di lesioni o morte di un passeggero, il vettore deve versare entro 15 giorni dall'identificazione della persona avente titolo al risarcimento un anticipo di pagamento per far fronte alle immediate necessità economiche. In caso di morte, l'anticipo non può essere inferiore a 16.000,00 DSP.

18.3. Ritardi nel trasporto dei passeggeri

In caso di ritardo nel trasporto dei passeggeri, il vettore è responsabile per il danno a meno che non abbia adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitarlo. La responsabilità per i danni derivanti da ritardi nel trasporto dei passeggeri è limitata a 4.694,00 DSP. Resta impregiudicata un'eventuale responsabilità ai sensi del Regolamento CE 261/04.

18.4. Ritardi nel trasporto dei bagagli

In caso di ritardo nel trasporto dei bagagli, il vettore aereo è tenuto a rispondere del danno a meno che non abbia adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitarlo. La responsabilità per i danni derivanti da ritardi nel trasporto dei bagagli è limitata a 1.131,00 DSP.

18.5. Distruzione, perdita o deterioramento dei bagagli

Il vettore aereo è responsabile nel caso di distruzione, perdita o deterioramento dei bagagli fino a 1.131,00 DSP. In caso di bagaglio registrato, il vettore aereo è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso. Per quanto riguarda il bagaglio non registrato, il vettore aereo è responsabile solo se il danno

è imputabile a sua colpa. Per ulteriori informazioni vedere il sito web www.thomascookairlines.be.

18.6. Limiti di responsabilità più elevati per il bagaglio

I passeggeri possono beneficiare di un limite di responsabilità più elevato dietro rilascio di una speciale dichiarazione, al più tardi al momento della registrazione, e pagamento di un supplemento.

18.7. Reclami relativi al bagaglio

In caso di danneggiamento, ritardo, perdita o distruzione durante il trasporto del bagaglio, il passeggero deve sporgere quanto prima reclamo per iscritto al vettore. Nel caso in cui il bagaglio registrato sia danneggiato, il passeggero deve sporgere reclamo per iscritto entro 7 giorni, in caso di ritardo del bagaglio, entro 21 giorni. Per ulteriori informazioni vedere il sito web www.thomascookairlines.be.

18.8. Responsabilità del vettore contraente e del vettore effettivo

Se il vettore aereo che opera il volo non è il vettore aereo contraente, il passeggero ha facoltà di presentare una richiesta di risarcimento o un reclamo all'uno o all'altro vettore. Il vettore contraente è il vettore aereo il cui nome o codice figura sul biglietto.

18.9. Termini per l'azione di risarcimento

È possibile adire le vie legali per l'azione di risarcimento entro due anni dalla data di arrivo del volo o dalla data in cui il volo sarebbe dovuto arrivare.

Le norme di cui sopra si basano sulla Convenzione di Montréal del 28 Maggio 1999, recepita nella Comunità europea tramite il Regolamento (CE) n. 2027/97, successivamente modificato dal Regolamento (CE) n. 889/2002 e nelle legislazioni nazionali degli Stati membri.

Le richieste di risarcimento devono essere avanzate personalmente dal cliente, da un suo rappresentante legale o da un'organizzazione di tutela dei consumatori.

19. Diritto applicabile e foro competente

19.1. Diritto applicabile

I contratti di trasporto stipulati con HQ e le presenti Condizioni Generali sono soggetti al diritto belga.

19.2. Foro competente

Il foro competente per le controversie è il foro di Bruxelles in Belgio. La presente disposizione relativa al foro competente non vale per i diritti derivanti dalla Convenzione di Montréal o dal Regolamento CE n. 261/04.

19.3. Diritto di recesso

Per la prenotazione il consumatore non gode del diritto di recesso (regio decreto del Belgio del 18 novembre 2002) in deroga all'articolo 47 della Legge belga sulle pratiche di mercato.

Ultimo aggiornamento: 08 maggio 2017, con riserva di modifiche senza preavviso.

Thomas Cook Airlines Belgium N.V.
Brussels Airport
Building 45
Ringlaan
Bedrijvenzone Diegem-Luchthaven
1831 Diegem
Belgio