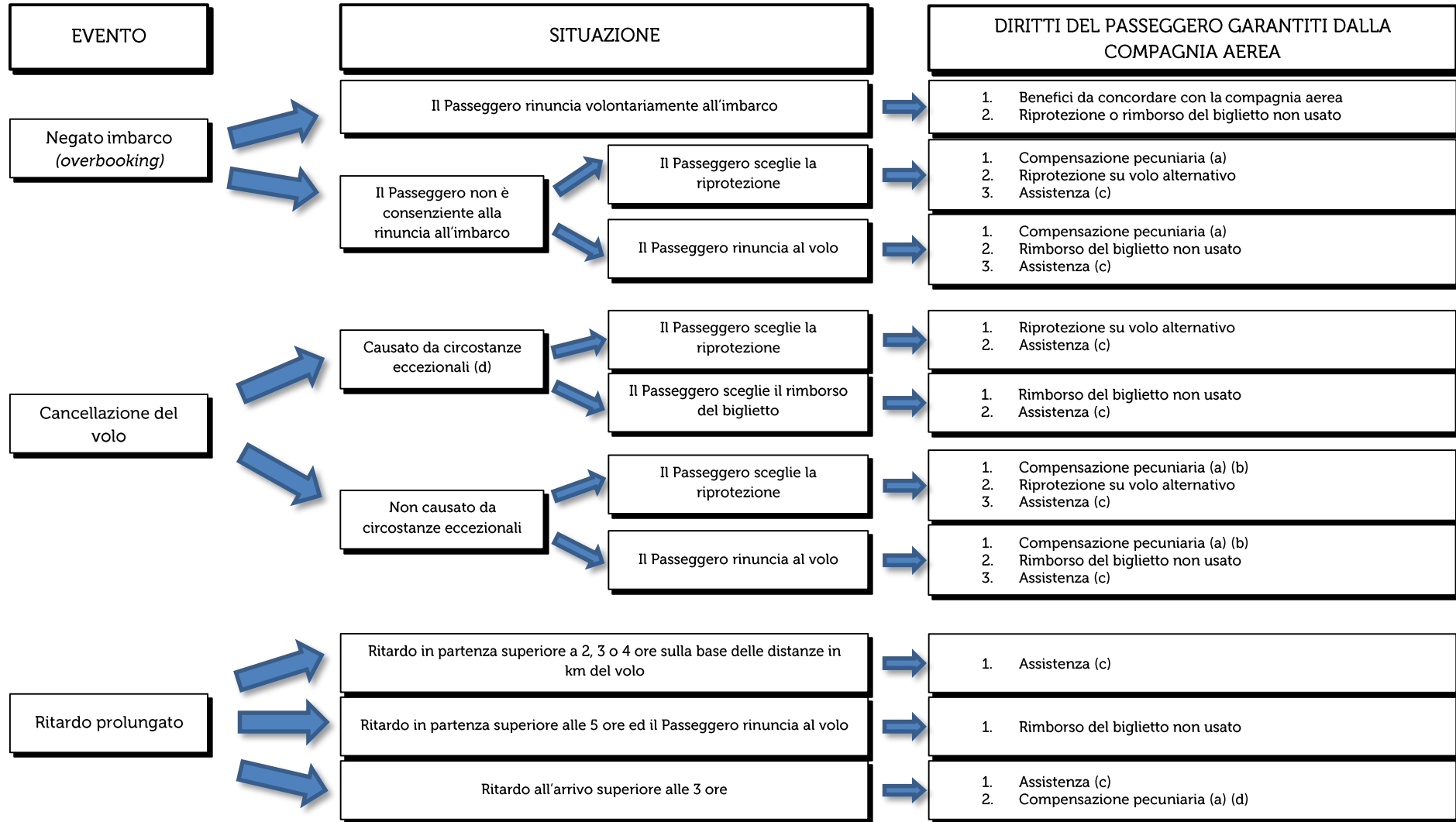


**DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI NEGATO IMBARCO, CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO - Regolamento (CE) 261/2004**

Il Regolamento (CE) 261/2004 si applica ai soli voli (di linea e non di linea) in partenza da:

- un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera)
- un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), solo nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale (ad esempio compensazione pecuniaria, riprotezione su volo alternativo, assistenza)



a. La compensazione pecuniaria è dovuta al Passeggero in relazione alla tratta aerea e alla distanza in km:

VOLI INTERNAZIONALI	inferiori o pari a 1500 km	€ 250
VOLI INTERNAZIONALI	tra 1500 e 3500 km	€ 400
VOLI INTERNAZIONALI	tratte superiori 3500 km	€ 600

La compagnia aerea può ridurre l'ammontare della compensazione pecuniaria del 50% se la riprotezione su volo alternativo comporta un ritardo all'arrivo di non più di 2, 3 o 4 ore (sulla base delle distanze chilometriche) rispetto all'orario del volo originariamente prenotato.

La compagnia aerea può inoltre ridurre l'ammontare della compensazione pecuniaria del 50% quando il volo ritardato giunge a destinazione con un ritardo compreso tra le 3 e le 4 ore.

- b. La compensazione pecuniaria non spetta nel caso in cui il Passeggero sia stato informato della cancellazione:
- con almeno due settimane di preavviso ;
  - nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo alla destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario originariamente previsto;
  - meno di sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo alla destinazione finale meno di due ore dopo l'orario originariamente previsto.
- c. Il Passeggero ha diritto a ricevere a titolo gratuito le seguenti forme di assistenza:
- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;
  - adeguata sistemazione in albergo, in caso siano necessari uno o più pernottamenti;
  - il trasporto aeroporto-albergo-aeroporto
  - due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.
- d. La compensazione pecuniaria non è dovuta nel caso in cui la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali (ad esempio condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo, improvvise carenze del volo dal punto di vista della sicurezza, scioperi).

### COME FARE RECLAMO

Eventuali reclami e/o suggerimenti dovranno essere inviati a Turkish Airlines, allegando copia del biglietto elettronico ed eventuale ulteriore documentazione necessaria, attraverso le seguenti modalità:

- Modulo feedback disponibile sul sito [www.turkishairlines.com](http://www.turkishairlines.com) o al seguente link: <https://www4.thy.com/customercontact/index.tkf?lang=en>
- Richiedendo a bordo il Customer Feedback form al nostro equipaggio
- Ai seguenti contatti:

Turkish Airlines - Müşteri İlişkileri Müdürlüğü - B Kapısı - Atatürk Havalimanı - 34149 Yeşilköy-İstanbul

Call Center Italiano: 800 599 111 – Call Center Internazionale H24: +90 212 444 0 849 - Fax: +90 212 465 22 63

L'Organismo Responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004 relativo ai diritti del Passeggero in Italia è l'ENAC – Viale Castro Pretorio, 118 – 00185 Roma

E-mail: [cartadiritti@enac.gov.it](mailto:cartadiritti@enac.gov.it) / Modulo on-line: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)