

Condizioni generali di vendita di biglietti aerei e di trasporto

Voli operati dal Vettore Aereo Sky Alps S.r.l.

0. Indice

1. Descrizione del servizio
2. Definizioni
3. Acquisto dei Biglietti
4. Facoltà di negare il Trasporto
5. Formalità amministrative
6. Accettazione, imbarco e sistemazione a bordo
7. Richieste/esigenze speciali dei Passeggeri
8. Animali
9. Bagaglio
10. Comportamento a bordo
11. Programmazione dei voli e cancellazioni
12. Responsabilità per danni
13. Reclami
14. Dati personali
15. Diritti di proprietà industriale e intellettuale
16. Siti web di terzi
17. Legge e giurisdizione

- 1. Descrizione del servizio** – I presenti termini e condizioni generali si applicano al Trasporto di Passeggeri e Bagagli sui voli direttamente operati dal vettore aereo **Sky Alps S.r.l.**, con sede legale in Bolzano Piazza del Grano n. 3 - 39100 Bolzano (Italia), codice fiscale, partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Bolzano 03067170211 - REA BZ-229344, nonché alla vendita dei relativi Biglietti che avvenga tramite il Sito Web ovvero gli altri canali di vendita utilizzati da Sky Alps.

I presenti termini e condizioni generali di vendita e di trasporto si applicano solo in quanto non espressamente in contrasto con la Normativa Applicabile.

Sky Alps si riserva il diritto di modificare e/o aggiornare i presenti termini e condizioni senza preavviso.

Sky Alps è in possesso di valido Certificato di Operatore Aereo (COA), numero IT.AOC.0200 e Licenza di Esercizio di Trasporto Aereo, numero I-L 532, rilasciati entrambi in data 16.01.2023 dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC).

Sky Alps è in possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa italiana vigente per la prestazione dei servizi di vendita di biglietti aerei ed eventuali servizi aggiuntivi, accessori e/o supplementari, ed è coperta da assicurazione di responsabilità civile professionale n. 1505002654/M con Nobis Compagnia di Assicurazione S.p.A.

- 2. Definizioni** – I termini indicati con lettera iniziale maiuscola hanno il significato loro attribuito nel presente articolo, potranno apparire nel presente documento sia al singolare che al plurale:

- 2.1. Aeromobile: velivolo idonei al trasporto aereo di passeggeri e operato da Sky Alps quale vettore aereo.
- 2.2. Bagaglio: gli oggetti, gli effetti personali e gli altri beni in possesso del Passeggero durante il Trasporto, che siano dallo stesso indossati, utilizzati o comunque detenuti nel corso del medesimo. A meno che non sia diversamente specificato, questa definizione include sia il Bagaglio a Mano che il Bagaglio da Stiva. L'animale da compagnia a cui sia consentito l'imbarco ai sensi delle presenti CGT-CGV è altresì considerato Bagaglio.
- 2.3. Bagaglio a Mano: il Bagaglio non consegnato a Sky Alps per il trasporto nella stiva dell'Aeromobile e direttamente detenuto e custodito dal Passeggero in cabina per tutta la durata del Trasporto.
- 2.4. Bagaglio da Stiva: il Bagaglio consegnato dal Passeggero a Sky Alps per il trasporto nella stiva dell'Aeromobile, identificato tramite apposito Contrassegno Bagaglio e Ricevuta Bagaglio.
- 2.5. Biglietto: il titolo di trasporto elettronico emesso da Sky Alps, con il quale viene confermata la conclusione del contratto di trasporto tra Sky Alps e il Passeggero e legittima quest'ultimo all'utilizzo dei servizi ricompresi nella tipologia di riferimento e conseguentemente pagati. Sky Alps è tenuto a fornire al Passeggero i servizi nei limiti di quanto previsto dal Biglietto.
- 2.6. Condizioni Generali di Trasporto (CGT): tutte le disposizioni presenti all'interno del presente documento, relative al Trasporto del Passeggero.
- 2.7. Condizioni Generali di Vendita (CGV): tutte le disposizioni presenti all'interno del presente documento, relative alla vendita del Biglietto al Passeggero.
- 2.8. Contrassegno Bagaglio: il contrassegno da apporsi al momento del check-in su ogni Bagaglio da Stiva.
- 2.9. Diritti Speciali di Prelievo (DSP): la speciale valuta creata dal Fondo Monetario Internazionale, il cui valore viene periodicamente aggiornato e pubblicato.
- 2.10. Documenti di Trasporto: tutti i necessari documenti di ingresso e di espatrio, dei visti per il viaggio, dei certificati sanitari e di vaccinazione, nonché della documentazione attestante il possesso dei requisiti richiesti per usufruire di eventuali tariffe speciali (si elencano a titolo esemplificativo e non esaustivo: passaporto, carta di identità, carta di credito con identificazione fotografica, patente di guida, visti e/o permessi turistici o a diverso scopo, etc.).
- 2.11. Normativa Applicabile: ogni norma nazionale, europea o internazionale applicabile al Trasporto, tra cui si menzionano a titolo esemplificativo e non esaustivo: **(i)** Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999 per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale; **(ii)** Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato; **(iii)** Regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento Europeo e del Consiglio

sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti; **(iv)** il Codice della Navigazione, R.D. 30 marzo 1942, n. 327 e ss.mm.ii.

- 2.12. Passeggero: ogni individuo presente sull'Aeromobile durante il Trasporto, eccetto i piloti ed il personale di bordo, titolare di apposito Biglietto, a seguito del pagamento del prezzo, e i cui dati personali risultino dal medesimo Biglietto. È possibile che il termine Passeggero venga talvolta utilizzato anche in riferimento all'utente del sito web che effettui la prenotazione del Biglietto per conto di terzi.
 - 2.13. Ricevuta Bagaglio: la parte del Contrassegno Bagaglio consegnata al Passeggero al momento del check-in.
 - 2.14. Prezzo: il prezzo Trasporto, che può differire a seconda della tipologia di servizio selezionato dal Passeggero al momento della prenotazione.
 - 2.15. Sito Web: il sito web di Sky Alps rispondente al seguente dominio www.skyalps.com.
 - 2.16. Trasporto: il servizio reso da Sky Alps al Passeggero, secondo le specifiche indicate nel Biglietto, sottoposto alle presenti CGT e CGV, nonché alla Normativa Applicabile.
- 3. Acquisto dei Biglietti** - Con la prenotazione e l'acquisto di servizi di volo attraverso il Sito Web, il Passeggero (ovvero altro utente che abbia effettuato la prenotazione) riceverà un messaggio e-mail con il numero di prenotazione e i dati di contatto per l'assistenza post-vendita.

L'emissione del Biglietto da parte di Sky Alps è subordinata al buon esito del pagamento e alla conferma della disponibilità del Trasporto.

Il Biglietto costituisce prova del contratto di trasporto stipulato tra Sky Alps e il Passeggero, solamente il Passeggero i cui dati corrispondano a quanto riportato nel Biglietto ha il diritto all'erogazione dei relativi servizi di Trasporto. Ciascun Biglietto è personale e non trasferibile. Ogni Passeggero è tenuto ad identificarsi al momento del check-in e dell'imbarco tramite documento di identità in corso di validità. Sky Alps si riserva il diritto di negare il Trasporto al Passeggero che non sia in grado di identificarsi prontamente con un documento di identità idoneo e valido.

- 3.1 Cancellazione e modifiche: Le modalità di cancellazione o modifica dei servizi di Trasporto prenotati, se consentite, sono determinate dalle specifiche politiche tariffarie relative a quel servizio di Trasporto. Pertanto, la cancellazione o la modifica di una prenotazione di volo potrebbe non essere consentita, o potrebbe richiedere l'applicazione di procedure specifiche. A questo proposito, si raccomanda al Passeggero di leggere tutte le regole tariffarie e le disposizioni che si applicano alla sua prenotazione. Nel caso in cui il Passeggero richieda delle modifiche (cancellazione o modifica della prenotazione), Sky Alps addebiterà una tassa di servizio per coprire i costi sostenuti. Il Trasporto con l'etichetta "Cambio data gratuito" è esente dalla tassa di servizio. Per maggiori informazioni si invitano i Passeggeri a consultare il Sito Web: <https://www.skyalps.com/it/pianifica-il-viaggio/cambiamento-di-prenotazione>.

- 3.2 Prezzo della prenotazione: Dopo aver selezionato tutti i servizi specifici richiesti, viene visualizzato il Prezzo totale della prenotazione. Questo include il prezzo di tutti i servizi selezionati ed eventuali commissioni e spese di gestione della prenotazione. Si prega di notare che anche l'eventuale quota pagata dal Passeggero per i contratti di assicurazione non è rimborsabile.

Il Prezzo comprende ogni imposta, tassa od onere imposto dalla pubblica Autorità in relazione al servizio di Trasporto. Il Passeggero verrà informato al momento della prenotazione in caso di imposte, tasse o altri oneri non compresi nel Prezzo. Le imposte, tasse e oneri relativi al servizio di Trasporto possono variare prima del viaggio, in tal caso gli stessi potranno essere richiesti al Passeggero in aggiunta al prezzo dopo l'acquisto del Biglietto ed il Passeggero è tenuto a versare la differenza.

Le spese di gestione dipendono dallo specifico servizio di prenotazione richiesto dal Passeggero. Le tariffe per le prenotazioni effettuate per telefono attraverso il nostro servizio di call center sono addebitate in modo diverso dalle tariffe per le prenotazioni online effettuate attraverso il Sito Web. Dopo che la prenotazione è stata effettuata, Sky Alps si riserva il diritto di addebitare ulteriori spese di servizio in caso di cancellazione o modifica della prenotazione e in caso di richieste di rimborso. Inoltre, va notato che, a causa della natura dei servizi di Trasporto, è possibile che Sky Alps effettui modifiche di prezzo durante il tempo tra la richiesta di prenotazione e il pagamento. Pertanto, la conferma definitiva della disponibilità e del costo del Trasporto può essere data solo al momento del pagamento. Sky Alps non è responsabile di eventuali aumenti di prezzo derivanti da un pagamento non immediato. Qualsiasi aumento di prezzo deve essere regolato dal Passeggero prima che la prenotazione possa essere confermata.

- 3.3 Pagamento: Le prenotazioni possono essere pagate con tutte le principali carte di credito e di debito, come specificato sul Sito Web. Altri metodi di pagamento non saranno accettati, e Sky Alps declina ogni responsabilità per contanti o assegni inviati per posta. Si prega di notare che l'importo sarà addebitato direttamente al momento della transazione.

Per una maggiore sicurezza, al Passeggero verrà richiesto di inserire tutti i dati della propria carta per ogni singolo acquisto effettuato tramite Sky Alps. Tutte le informazioni sono criptate sul server sicuro di Sky Alps. Nel fornire i dati della propria carta di credito, il Passeggero autorizza Sky Alps ad utilizzare tali informazioni, anche dopo che la richiesta di prenotazione è stata effettuata, per i seguenti scopi: (i) per il pagamento dei servizi di volo richiesti e delle relative commissioni, (ii) per il pagamento della polizza assicurativa, se presente, (iii) per l'elaborazione di eventuali rimborsi e (iv) per il pagamento delle commissioni di agenzia dovute per eventuali servizi post-brokeraggio richiesti dal Passeggero.

Se la prenotazione viene pagata con una carta di credito appartenente a terzi, Sky Alps si riserva il diritto di richiedere l'autorizzazione scritta del titolare della carta. Tutti gli indirizzi e-mail forniti devono essere corretti e validi al momento della prenotazione.

Ai fini della prevenzione delle frodi con carta di credito, Sky Alps si riserva il diritto di effettuare controlli a campione e di richiedere una prova dell'indirizzo e/o una copia della carta di credito prima di emettere qualsiasi Biglietto. Va notato che tali controlli vengono effettuati solo durante l'orario d'ufficio di Sky Alps. Pertanto, i Biglietti per le prenotazioni effettuate al di fuori di tale orario non potranno essere emessi fino al giorno lavorativo successivo. Sky Alps non è responsabile di eventuali spese sostenute a seguito dei controlli della carta di credito.

- 3.4 **Rimborsi:** Qualsiasi richiesta di rimborso dei Biglietti, a meno che non siano stati acquistati da un altro agente autorizzato (come le OTA nominate), deve essere fatta direttamente a Sky Alps, inviando una mail a claim@skyalps.com. Qualsiasi rimborso sarà effettuato con lo stesso metodo di pagamento utilizzato al momento della prenotazione e a nome della persona che ha effettuato il pagamento originale. Ogni richiesta di rimborso deve corrispondere ad una prenotazione confermata e già pagata. I rimborsi vengono effettuati in conformità con i presenti CGV-CGT e con le politiche tariffarie relative alle diverse tipologie di servizi di Trasporto, a meno che non siano stati acquistati da agenti di viaggio autorizzati Sky Alps terzi, comprese le Agenzie di Viaggio Online (OTA) che utilizzano l'inventario standard GDS.

Sky Alps può addebitare una commissione per l'elaborazione della richiesta di rimborso. Tali spese possono variare caso per caso a seconda dell'importo rimborsabile. Il Passeggero autorizza Sky Alps ad addebitare le tasse dovute per l'elaborazione della richiesta di rimborso.

In caso di tariffe di Biglietti non rimborsabili, è comunque possibile richiedere il rimborso delle tasse e delle imposte governative pagate al momento dell'acquisto.

- 3.5 **Biglietti elettronici:** Tutti i Biglietti acquistati attraverso il Sito Web sono emessi in formato elettronico. Il biglietto elettronico è un modo senza carta per prenotare i voli. Tutte le prenotazioni effettuate vengono memorizzate nel sistema di prenotazione online GDS. Sky Alps invierà al Passeggero un'e-mail di conferma con il numero di prenotazione. In alcuni casi, può essere inviata una e-mail di conferma preliminare, indicando che la conferma finale della prenotazione sarà inviata in una seconda e-mail insieme al Biglietto elettronico.

Va notato che la presentazione del numero di prenotazione e/o dell'e-mail di conferma di Sky Alps può essere richiesta come prova della prenotazione. È quindi consigliabile portare con sé una stampa dell'e-mail di conferma/Biglietto.

È dovere del Passeggero controllare il proprio account di posta elettronica per assicurarsi che i documenti di conferma e/o qualsiasi altra comunicazione pertinente siano stati ricevuti. In caso di mancata ricezione dei documenti e/o di qualsiasi altro problema, il Passeggero deve informare tempestivamente Sky Alps.

Sky Alps fornisce i propri servizi sulla base delle informazioni fornite dal Passeggero e pertanto non può essere ritenuta responsabile nel caso in cui l'E-ticket non arrivi al medesimo a causa di un indirizzo e-mail errato o a causa delle impostazioni del filtro antispam. Inoltre, Sky Alps non può essere ritenuta responsabile nel caso in cui il Passeggero inserisca dati errati (ad esempio, digitando male i nomi, invertendo nomi e cognomi, scegliendo le date sbagliate, ecc.) In caso di modifica dell'indirizzo e-mail o del numero di telefono, il Passeggero è tenuto a informare immediatamente Sky Alps. Inoltre, si raccomanda al Passeggero di verificare che il nome sul passaporto corrisponda a quello riportato sul biglietto aereo e/o sulla conferma della prenotazione.

4. **Facoltà di negare il Trasporto** - A sua discrezione, Sky Alps può negare il Trasporto di Passeggeri/Bagagli dietro comunicazione scritta. In tal caso, il Passeggero sarà rimborsato. Sky può inoltre negare il Trasporto del Passeggero/Bagaglio se si verifica (o Sky Alps ritiene che possa verificarsi) una delle seguenti condizioni:

- 4.1 queste misure sono necessarie per rispettare la Normativa Applicabile, le istruzioni e le altre disposizioni adottate dalle Autorità pubbliche;
- 4.2 il Trasporto del Passeggero/Bagaglio potrebbe compromettere la sicurezza e la salute degli altri Passeggeri/equipaggio;
- 4.3 il Trasporto del Passeggero/Bagaglio potrebbe arrecare fastidio agli altri Passeggeri/equipaggio;
- 4.4 il comportamento del Passeggero, l'età, le condizioni mentali o fisiche, inclusa l'influenza di alcol o droghe, potrebbero causare rischi o pericoli per gli altri Passeggeri o per il Passeggero stesso, l'equipaggio o l'Aeromobile, o richieste di assistenza speciale che Sky Alps non può fornire;
- 4.5 su voli precedenti il Passeggero si è comportato come indicato al punto 4.4 e Sky Alps ritiene che tale comportamento possa ripetersi;
- 4.6 il Passeggero si è rifiutato di rispettare le norme di sicurezza dell'aeroporto e/o non ha pagato le tariffe e le tasse del Biglietto;
- 4.7 il Passeggero non è in possesso dei Documenti di Viaggio e/o ha intenzione di distruggerli durante il volo o si rifiuta di esibirli su richiesta;
- 4.8 il Passeggero presenta un Biglietto/prenotazione: *(i)* acquistato illegalmente; *(ii)* acquistato da un'altra compagnia aerea o dai suoi agenti autorizzati; *(iii)* segnalato come rubato/smarrito; *(iv)* che è un falso; *(v)* il Passeggero non è in grado di dimostrare che la sua identità corrisponde a quella del Biglietto/prenotazione;
- 4.9 il Passeggero rifiuta di attenersi alle istruzioni di sicurezza di Sky Alps. Sky Alps potrà sottoporre il Passeggero a controlli per motivi inerenti la sicurezza del Trasporto;
- 4.10 il Passeggero si è rifiutato in qualsiasi occasione precedente di conformarsi a una delle azioni di cui sopra.

Nei casi 4.1 – 4.10 di cui sopra, Sky Alps cancellerà la prenotazione senza alcun avviso scritto e senza alcuna responsabilità per il rimborso del Biglietto e/o di qualsiasi altra spesa.

5. **Formalità amministrative** - I regolamenti relativi al viaggio e ai documenti d'identità, ai passaporti, documenti sanitari e ai visti sono soggetti a modifiche. Il Passeggero è tenuto a rispettare tutte le norme dei Paesi di partenza, transito e arrivo. È esclusivo onere del Passeggero fornire a Sky Alps ogni informazione circa eventuali proprie specifiche limitazioni o condizioni con riferimento al Paese di destinazione/transito ed informarsi sulle stesse, consultando le Autorità competenti. Alcune informazioni sulle destinazioni attuali sono disponibili su <http://www.skyalps.com/en/flights-destinations/all-destinations>.

- 5.1 Documenti di Trasporto - Il Passeggero per poter fruire del viaggio dovrà essere munito di tutti i necessari Documenti di Trasporto. I Documenti di Trasporto dovranno essere in corso di validità per l'intera durata di ciascuno Trasporto. Nessuna responsabilità potrà essere addebitata a Sky Alps in caso di rifiuto di imbarco di un Passeggero per rilevata irregolarità nei Documenti di Trasporto.

- 5.1.1. *Documenti di minore*: Anche i Passeggeri minorenni dovranno essere muniti dei Documenti di Trasporto. Il Passeggero che viaggia con bambino di età inferiore ai 2 (due) anni è tenuto a mostrare il certificato di nascita. Sky Alps rifiuterà il trasporto di minori non identificati.
- 5.1.2. *Esibizione dei Documenti di Trasporto*: In ogni momento il personale di Sky Alps, ovvero quello degli aeroporti di partenza e destinazione, potrà prendere visione dei Documenti di Trasporto anche al fine di verificare i requisiti richiesti per l'applicazione di tariffe agevolate dipendenti da particolari caratteristiche del Passeggero (ad es. età, residenza, etc.). In caso di rilevata carenza dei menzionati requisiti, il Passeggero è tenuto a pagare la differenza tra quanto corrisposto quale tariffa agevolata e il Prezzo pieno del Biglietto.
- 5.1.3. *Furto e/o smarrimento dei Documenti di Trasporto*: In caso di smarrimento o furto dei Documenti di Trasporto, si consiglia al Passeggero di richiedere prontamente il rilascio di idonei documenti di viaggio provvisori alle competenti Autorità. In nessun caso Sky Alps potrà essere ritenuta responsabile per il negato imbarco in caso di ritardo/mancato rilascio della documentazione provvisoria da parte delle Autorità.
- 5.2 Rifiuto di ingresso: Qualora al Passeggero sia negato l'ingresso in un qualsiasi Paese per qualsivoglia ragione (ad es. non conformità con le norme applicabili in materia di immigrazione, carenze nei Documenti di Trasporto), quest'ultimo sarà tenuto a pagare qualsiasi multa irrogata a Sky Alps dalle Autorità competenti. Anche il costo del trasporto da tale Paese al punto di origine o verso qualsiasi altra destinazione è totalmente a carico del Passeggero. Sky Alps non rimborserà alcun volo inutilizzato come conseguenza di un negato ingresso. Eventuali costi sostenuti da Sky Alps per conto del Passeggero verranno dedotti dalla carta di credito o di debito utilizzata per effettuare la prenotazione.
- 5.3 Responsabilità del Passeggero per multe, ammende etc.: Nel caso in cui Sky Alps sia tenuta a sostenere qualsiasi spesa per il mancato rispetto da parte del Passeggero di leggi o norme per l'ingresso o il transito in un Paese o per il mancato possesso dei corretti Documenti di Trasporto, su richiesta il Passeggero sarà tenuto a rimborsare a Sky Alps gli importi pagati o versati a tale titolo.
- 5.4 Ispezione doganale: Se richiesto, il Passeggero dovrà lasciar ispezionare il Bagaglio a Mano e il Bagaglio da Stiva da parte dell'Autorità Doganale competente o di altri funzionari governativi. Sky Alps non è responsabile per qualsiasi perdita o danno subito dal Passeggero nel corso dell'ispezione o per non aver presenziato alla medesima.
- 5.5 Controlli di sicurezza: I Passeggeri sono tenuti a sottoporsi ai controlli di sicurezza (personali o dei Bagagli) effettuati dal personale debitamente autorizzato delle autorità governative, aeroportuali o di Sky Alps. Nessun rimborso né risarcimento ad altro titolo verrà riconosciuto al Passeggero in caso di negato imbarco dovuto al rifiuto del Passeggero di sottoporre sé o i propri Bagagli ai controlli di sicurezza.

6. Accettazione, imbarco e sistemazione a bordo

- 6.1. Assegnazione del posto a sedere: Su tutti i voli Sky Alps il posto viene assegnato al Passeggero prima dell'imbarco.

- 6.1.1 *Check-in on line*: È disponibile il check-in on-line sul Sito Web, tramite il quale è possibile per il Passeggero scaricare e stampare il Biglietto e – nel caso in cui si viaggi con il solo Bagaglio a Mano – recarsi direttamente all'imbarco.
Per i Passeggeri che desiderino scegliere il proprio posto, il check-in on-line è disponibile tra le 48 (quarantotto) e 3 (tre) ore prima della partenza, è possibile che venga richiesto il pagamento di una tariffa integrativa al momento del check-in on-line. Per i Passeggeri che non intendano scegliere il proprio posto a sedere il check-in on-line è disponibile tra le 48 (quarantotto) e 3 (tre) ore prima della partenza, il posto a sedere verrà assegnato senza costi aggiuntivi.
- 6.1.2 *Riassegnazione del posto a sedere*: Sky Alps si riserva la possibilità di riassegnare i posti a sedere in qualsiasi momento, anche in un momento successivo all'imbarco, per ragioni attinenti all'operatività del volo ed alla sicurezza del medesimo.
- 6.2. Rispetto dei tempi di check-in e imbarco: I termini per il check-in possono variare da aeroporto ad aeroporto. I Passeggeri sono tenuti ad informarsi in anticipo sulle regole vigenti presso l'aeroporto di partenza. Sky Alps potrà fornire indicazioni, soggette a verifica da parte del Passeggero, relativamente all'orario del check-in. È esclusiva responsabilità del Passeggero completare tutte le attività di check-in, nonché ogni altra formalità amministrativa, entro i termini previsti. I Passeggeri che si presentino all'check-in o all'imbarco oltre i termini previsti per il medesimo non saranno imbarcati e non avranno diritto ad alcun rimborso del Biglietto, né ad altre forme di compensazione conformemente alla Normativa Applicabile. Il trasporto verso la destinazione desiderata tramite diverso volo sarà completamente a carico del Passeggero. Particolari termini per check-in ed imbarco potranno essere previsti per particolari categorie di Passeggeri (ad es. Passeggeri con mobilità ridotta, minori non accompagnati o di età inferiore agli anni 2 (due), Passeggeri accompagnati da animali, etc.), in questi casi le tempistiche per il check-in e l'imbarco verranno comunicate ai Passeggeri a mezzo e-mail ovvero telefonicamente ai recapiti indicati al momento della prenotazione. È onere del Passeggero controllare detti canali di comunicazione per accertarsi di aver ricevuto un'informazione completa.
- 6.3. Coincidenze: Sky Alps opera i propri servizi di Trasporto su singole tratte e non coordina viaggi composti da più di una tratta. Le prenotazioni effettuate tramite i canali di vendita Sky Alps non gestiscono eventuali coincidenze con voli operati da compagnie aeree terze. Nel caso in cui il Passeggero abbia effettuato il Trasporto al fine proseguire il proprio viaggio verso una diversa meta con qualsiasi altro mezzo di trasporto, in nessun caso Sky Alps potrà essere ritenuta responsabile della coincidenza. È onere del Passeggero assicurarsi di aver sufficiente tempo per raccogliere il proprio Bagaglio e proseguire il proprio viaggio.
7. **Richieste/esigenze speciali dei Passeggeri** - Qualsiasi richiesta e necessità speciale dei Passeggeri deve essere comunicata a Sky Alps entro 48 (quarantotto) ore prima della partenza. Per il Trasporto di animali è prevista una tariffa specifica. Per richiedere l'assistenza di una sedia a rotelle, il trasporto di animali domestici o altre esigenze speciali, ogni Passeggero deve completare la prenotazione online prima di contattare Sky Alps telefonicamente. Nel rispetto dei suoi limiti operativi, Sky Alps confermerà/negherà la richiesta. Nel caso in cui la richiesta venga presentata subito dopo la prenotazione e non venga confermata da Sky Alps, ci sarà la possibilità di annullare la prenotazione e ottenere un rimborso completo.

- 7.1 Sedie a rotelle elettriche: È ammesso il Trasporto di sedie a rotelle elettriche a condizione che abbiano una batteria a secco approvata per il trasporto aereo. Per ulteriori informazioni, si prega di contattare Sky Alps.
- 7.2 Gravidanza: In caso di gravidanza si applicano le seguenti regole: (i) dalla 1a alla 28a settimana nessuna restrizione; (ii) dalla 29a alla 32a settimana è necessario un certificato medico che attesti che la passeggera incinta è idonea a viaggiare; (iii) dalla 33a settimana in poi il volo non è consentito. Per informazioni più specifiche, si prega di contattare Sky Alps.
- 7.3 Neonati (bambini di età inferiore ai 2 anni): I neonati possono viaggiare solo accompagnati da un adulto. È consentito portare solo 1 (un) neonato per ogni adulto. I neonati devono sedere sulle ginocchia dell'adulto. Nessun posto è assegnato al neonato. L'adulto che accompagna riceve una cintura speciale di estensione per il neonato, da allacciare quando consigliato. L'uso del seggiolino per bambini non è consentito durante il decollo/atterraggio. Sky Alps ammette un massimo di 3 (tre) neonati per volo.
- 7.4 Minore non accompagnato (UM): Un UM è un bambino di età compresa tra i 5 (cinque) e gli 11 (undici) anni che viaggia senza essere accompagnato da un adulto (persona che ha compiuto 16 (sedici) anni). Sky Alps applica le seguenti regole per gli UM:
- sotto i 5 (cinque) anni, l'UM non può viaggiare da solo e deve viaggiare insieme ad una persona di almeno 16 anni (un Biglietto per bambini e uno per adulti);
 - dai 5 (cinque) anni fino al 12° (dodicesimo) compleanno, l'UM può viaggiare senza essere accompagnato da un adulto. Il personale si prenderà cura dell'UM dal check-in fino al ritiro dell'UM da parte di una persona concordata a destinazione. Su tutte le tratte c'è un prezzo per l'UM.

Nel caso in cui si desidera/richieda l'assistenza dell'UM, si prega di contattare Sky Alps. I Biglietti di UM non possono essere prenotati on-line e sono soggetti a disponibilità a causa di un numero limitato di UM consentiti per volo. Il check-in dell'UM non deve essere effettuato più di 1 ora prima della partenza. Al momento del check-in e per tutta la durata del Trasporto, l'UM dovrà portare con sé un modulo speciale contenente i dati personali dell'UM, i dati di contatto, la persona che invia e quella che preleva l'UM all'arrivo. Per ulteriori informazioni, contattare Sky Alps.

8. **Animali** – È consentito il Trasporto di animali vivi nel numero massimo di uno per Passeggero, previa presa in carico ed approvazione della richiesta del Passeggero da parte di Sky Alps. L'animale non deve pesare più di 8 (otto) kg e non deve avere meno di 12 (dodici) settimane.

- 8.1 Trasportino: L'animale deve essere collocato in apposito trasportino approvato dalla normativa IATA e – comunque – con le seguenti caratteristiche:
- (i) dimensioni sufficienti da permettere all'animale di sdraiarsi, tuttavia il trasportino non deve superare le dimensioni di 45 x 23 x 25 centimetri o di 45 x 42 x 20 centimetri;
 - (ii) a prova di fuga e a prova di morso;

(iii) impermeabile, l'interno del trasportino deve essere rivestito con materiale assorbente.

Il Passeggero è tenuto a seguire tutte le indicazioni del personale di volo relativamente al collocamento del trasportino o comunque al Trasporto dell'animale.

- 8.2 Documenti: L'animale deve essere in possesso di ogni documento richiesto per il trasporto internazionale dalla Normativa Applicabile, nonché dalle norme dei Paesi di partenza e di destinazione, in nessun caso Sky Alps potrà essere ritenuta responsabile per il mancato imbarco dell'animale a causa di irregolarità della documentazione necessaria.
- 8.3 Sky Alps non sarà ritenuta responsabile per qualsiasi danno subito dall'animale nel corso del Trasporto salvo che sia dimostrato il dolo o la colpa grave. In nessun caso Sky Alps sarà responsabile di spese sostenute dal Passeggero per l'ingresso dell'animale nel Paese di destinazione, ovvero per costi derivanti dal rifiuto dell'animale da parte del Paese di destinazione.
- 8.4 Sky Alps può negare il Trasporto dell'animale nel caso in cui valuti che lo stesso possa arrecare disturbo ovvero nuocere gli altri Passeggeri. Nel caso in cui sul Trasporto sia presente altro Passeggero o membro dell'equipaggio con certificata allergia all'animale, il Trasporto dell'animale verrà effettuato su altro volo, ove disponibile, senza richiesta di pagamento aggiuntivo.
- 8.5 Per maggiori informazioni si prega di contattare reservation@skyalps.com e di prendere visione dell'area del Sito Web dedicata <https://www.skyalps.com/it/pianifica-il-viaggio/trasporto-di-animali>.
9. **Bagaglio** - Il Passeggero potrà trasportare il proprio Bagaglio nei limiti, alle condizioni e con le franchigie previste da Sky Alps, a seconda della tipologia di Biglietto acquistato. Si prega di visitare il Sito Web per maggior informazioni in merito alle dimensioni, numero e peso consentiti per i Bagagli: <https://www.skyalps.com/it/pianifica-il-viaggio/franchigia-bagaglio-e-tariffe>.

Sky Alps potrà rifiutare il Trasporto di Bagagli non rientrati nei limiti di peso e dimensionali previsti dalle diverse tipologie di Biglietto, ovvero richiedere l'integrazione del Prezzo. Sky Alps potrà altresì rifiutare il Trasporto di Bagagli a causa del loro contenuto, come meglio dettagliato di seguito.

Per ragioni connesse alla sicurezza del Trasporto, i Bagagli potranno essere sottoposto a controlli ed ispezioni anche a mezzo di apposite apparecchiature. Sky Alps potrà negare il Trasporto del Bagaglio nel caso in cui il Passeggero non consenta di sottoporre il Bagaglio a tali controlli.

- 9.1 Bagaglio a Mano: il Bagaglio a Mano deve rientrare nei limiti dimensionali e di peso previsti dalle policy di Sky Alps e – in ogni caso – deve essere riposto negli appositi scomparti o sotto il sedile dinnanzi al Passeggero. Nel caso in cui il Bagaglio a Mano non rispetti tali caratteristiche, lo stesso verrà trattato quale Bagaglio da Stiva e potrà – se del caso – essere richiesta un'integrazione del Prezzo al Passeggero.
- 9.2 Bagaglio da Stiva: Il Passeggero deve contraddistinguere ciascun dei propri Bagagli da Stiva con apposita targhetta, esterna e interna, che riporti il nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico del Passeggero. Ogni Bagaglio verrà contraddistinto da Sky Alps con apposito Contrassegno Bagaglio, è

onere del Passeggero verificare di aver ricevuto correttamente le Ricevute Bagaglio. Il Bagaglio da Stiva deve essere ritirato all'arrivo dal Passeggero non appena possibile, nel caso in cui il Passeggero non ritiri il proprio Bagaglio da Stiva entro tempi ragionevoli i costi del deposito verranno addebitati al Passeggero. Sky Alps non sarà responsabile della riconsegna del Bagaglio da Stiva nel caso in cui il Passeggero non lo ritiri nel termine di 3 (tre) mesi.

- 9.3 Bagagli speciali: Nel caso in cui il Passeggero dovesse trasportare beni di dimensione e/o peso non rientranti entro i limiti previsti per i regolari Bagagli da Stiva (es. attrezzatura sportiva, strumenti musicali, etc.), è tenuto ad inoltrare apposita richiesta contattando direttamente Sky Alps (reservation@skyalps.com). Si fa presente sin d'ora che il relativo Trasporto potrà non essere autorizzato, ovvero potrà essere autorizzato da Sky Alps subordinatamente all'adozione di particolari tutele, quali, ad esempio, idoneo imballaggio, trasporto del bene in cabina con acquisto di apposito Biglietto, adozione di idonea copertura assicurativa o sottoscrizione di dichiarazione di speciale interesse ai sensi del successivo art. 7.8.
- 9.4 Articoli non consentiti: In nessun caso potrà essere trasportato, né nel Bagaglio a Mano né nel Bagaglio da Stiva, qualsiasi oggetto o sostanza che possa costituire un rischio per la salute e la sicurezza dei Passeggeri e dell'equipaggio e/o potrebbe arrecare danno all'Aeromobile.

È vietato il trasporto di qualsiasi oggetto proibito ai sensi della normativa di sicurezza aerea europea, nazionale ed internazionale applicabile, ovvero da parte della normativa del Paese di partenza o di destinazione.

In nessun caso è consentito il trasporto di armi (anche giocattolo), armi paralizzanti, munizioni ed esplosivi, batterie caricate con combustibile, ghiaccio secco per più di 2,5 kg, strumenti di dissuasione (dispositivi di protezione fisica). Inoltre, nel Bagaglio da Stiva non è consentito il trasporto di: batterie al litio, fiammiferi, accendini, pipe e sigari, sigarette elettroniche, power banks. Informazioni più dettagliate in merito alle restrizioni vigenti per il trasporto di particolari articoli sono presenti sul sito dell'ENAC: <https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo>.

10. **Comportamento a bordo** – Il Passeggero è tenuto a mantenere per tutta la durata del Trasporto un comportamento tale da non mettere in pericolo la sicurezza degli altri Passeggeri, del personale di bordo o di terzi, o che in qualunque modo possa danneggiare l'Aeromobile o i relativi arredi e componenti. Durante il Trasporto, il Passeggero non deve ostacolare il personale di Sky Alps nello svolgimento delle proprie attività e seguire le istruzioni che gli vengono impartite, non gli è consentito fumare (neppure le sigarette elettroniche), fare uso smodato di bevande alcoliche, fare uso di sostanze stupefacenti, comportarsi in modo tale da arrecare disturbo agli altri Passeggeri o all'equipaggio. In tali casi, Sky Alps adottare tutte le misure necessarie all'interruzione del comportamento vietato, il Passeggero potrà essere accompagnato fuori dall'Aeromobile e potrà essergli negato di volare ancora con Sky Alps in futuro. Sky Alps riferirà all'Autorità competente di ogni comportamento tenuto in danno a persone e/o cose da parte dei Passeggeri.

- 10.1. Utilizzo di dispositivi elettronici a bordo: Ai Passeggeri non è consentito l'utilizzo di dispositivi elettronici forniti di trasmettitori onde radio/rete internet/bluetooth a bordo dell'Aeromobile (es. laptop, cellulari, tablet, etc.), salvo che gli stessi non siano provvisti della modalità "aereo". È consentito l'utilizzo dei dispositivi elettronici non connessi a reti radio/internet/bluetooth (fotocamere, giochi elettronici, etc.).

Diverse indicazioni potranno essere fornite dal personale di volo in caso di decollo o atterraggio con scarsa visibilità.

- 10.2. Dispositivi medici: È sempre consentito l'utilizzo di dispositivi medici necessari al mantenimento delle funzioni vitali dei Passeggeri (es. pacemakers, apparecchi acustici, etc.). In ogni caso il Passeggero che necessita dell'utilizzo di tali dispositivi medici deve comunicare l'esigenza al momento della prenotazione e verificare la possibilità di effettuare il volo con Sky Alps.
- 10.3. Divieto di fumare: È vietato fumare su ogni Aeromobile di Sky Alps. È vietato altresì l'utilizzo della sigaretta elettronica. Per la violazione di tale divieto sarà applicata la sanzione prevista dalla legge, salva la facoltà di Sky Alps di agire per il maggior danno eventualmente subito.

11. Programmazione dei voli e cancellazioni – Sky Alps farà del suo meglio per effettuare il Trasporto di Passeggeri e Bagagli nel miglior modo possibile, rispettando gli orari previsti per i Trasporti. Sky Alps non può tuttavia garantire che gli orari stabiliti per i voli non subiscano variazioni nel periodo ricompreso tra il momento in cui il Passeggero effettua la prenotazione e la data del Trasporto. Sky Alps si riserva la facoltà di riprogrammare l'orario della partenza e, in conformità con quanto previsto dalla Normativa Applicabile, non potrà essere ritenuta responsabile per i ritardi causati da circostanze eccezionali.

- 11.1. Irregolarità: La regolarità e puntuale partenza del volo dipende da una serie complessa di fattori al di fuori del controllo di Sky Alps, quali condizioni atmosferiche estreme, restrizioni al traffico aereo per decisione della Pubblica Autorità, tempi di attesa determinati dalla torre di controllo (ATC), scioperi, etc. Questi fattori possono determinare una variazione dell'orario di partenza e – in alcuni casi – la cancellazione o riprogrammazione del Trasporto. Senza pregiudizio per la Normativa Applicabile (in particolare il Regolamento CE n. 261/2004 così come tempo per tempo aggiornato dal competente organo legislativo) in merito ad obblighi di assistenza nei confronti dei passeggeri e responsabilità del vettore aereo da accertarsi nel caso concreto, Sky Alps informerà i Passeggeri di ciascuna variazione non appena possibile e farà tutto quanto ragionevolmente possibile per minimizzare i disagi subiti dai Passeggeri. I Passeggeri dovranno fornire a Sky Alps i propri contatti telefonici ed e-mail a cui la compagnia potrà indirizzare le comunicazioni relative alle variazioni del Trasporto.

12. Responsabilità per danni – Nei casi di morte o lesioni del Passeggero, ritardo nel trasporto del Passeggero, ritardo nel trasporto del Bagaglio, distruzione, perdita o danneggiamento del Bagaglio, trova applicazione la Normativa Applicabile in vigore che costituisce parte integrante del contratto di trasporto aereo ed è soggetta a modifiche nel tempo da parte dell'autorità legislativa o regolamentare competente.

Se la parte lesa ha avuto un concorso di colpa nel danno, si applicano le norme del diritto nazionale applicabile che riguardano l'esclusione o la riduzione dell'obbligo di risarcimento in caso di concorso di colpa del danneggiato.

La responsabilità di Sky Alps non supera in nessun caso l'importo del danno documentato.

Nel caso in cui nel corso del Trasporto, o comunque in relazione al medesimo, sia messi a disposizione da Sky Alps servizi di terzi, in nessun caso Sky Alps potrà essere ritenuta responsabile per i danni derivanti da detti servizi.

L'azione di responsabilità nei confronti di Sky Alps dovrà essere iniziata, a pena di decadenza, entro 2 (due) anni dall'arrivo a destinazione o dal giorno in cui l'Aeromobile avrebbe dovuto arrivare, o in cui il Trasporto si è interrotto. Il calcolo del termine estintivo è effettuato in conformità dell'ordinamento del tribunale adito.

- 12.1. Responsabilità in caso di morte o lesioni del Passeggero: In conformità con la Normativa Applicabile, Sky Alps è responsabile del danno derivante dalla morte o dalla lesione personale subita dal Passeggero nel caso in cui l'evento che ha causato il danno si sia prodotto a bordo dell'Aeromobile o nel corso delle operazioni di imbarco o di sbarco.

Non sono previsti massimali di risarcimento per la responsabilità in caso di decesso o lesioni dei Passeggeri. Per danno fino a 128.821 DSP Sky Alps non può opporre obiezione alle richieste di risarcimento. Le richieste contenenti somme superiori all'importo appena indicato possono essere contestate da Sky Alps per l'eccedenza, dimostrando che la compagnia e i suoi dipendenti non hanno agito (od omesso di agire) in modo negligente o doloso.

In caso di morte o lesioni personali del Passeggero, Sky Alps è tenuta a versare un anticipo di copertura delle esigenze economiche immediate entro 15 (quindici) giorni dall'identificazione della persona che ha diritto al risarcimento. In caso di morte, questo anticipo non sarà inferiore a 16.000 DSP. Il pagamento anticipato non corrisponde ad alcun riconoscimento di responsabilità da parte di Sky Alps e può essere detratto dalla somma successivamente accertata come dovuta.

Sky Alps è dotata di apposita copertura assicurativa in caso di morte/lesioni dei Passeggeri entro i limiti di legge.

- 12.2. Responsabilità per Bagaglio danneggiato, smarrito o consegnato in ritardo: Ogni Passeggero è personalmente responsabile del proprio Bagaglio a Mano, nessuna responsabilità è addebitabile a Sky Alps per lo smarrimento/danneggiamento del Bagaglio a Mano.

Nel caso di ritardo nella consegna, distruzione, perdita o danneggiamento del Bagaglio da Stiva, trova applicazione la Normativa Applicabile, in particolare, la Convenzione di Montreal del 1999, così come successivamente modificata dalla normativa italiana ed europea e secondo quanto di seguito dettagliato.

Sky Alps risponde nel limite di 1.288 DSP per Passeggero.

I Bagagli da Stiva consegnati con più di 21 (ventuno) giorni di ritardo si considerano, ai sensi della Normativa Applicabile, smarriti.

Sky Alps risponde unicamente del danno economico, diretto e documentato, che derivi dal ritardo nel Trasporto, danneggiamento o smarrimento del Bagaglio da Stiva, a meno che dimostri di aver adottato tutte le misure possibili ed atte, secondo la normale diligenza, ad evitare il danno oppure che era impossibile adottarle. La responsabilità di Sky Alps è ridotta/esclusa nella misura in cui il Passeggero abbia causato il danno o contribuito al verificarsi del medesimo, ovvero non abbia posto in essere ogni ragionevole azione per minimizzare o evitare lo stesso. Sky Alps non è in nessun caso responsabile per qualsiasi danno che sia conseguenza dell'adempimento della Normativa Applicabile o di ordine

dell'Autorità Pubblica, nel caso in cui il Passeggero si rifiuti di conformarsi al comportamento dovuto. Ciascun Passeggero risponde personalmente dei danni arrecati durante il Trasporto agli altri Passeggeri o alla proprietà altrui, compresi i beni di proprietà di Sky Alps e dell'equipaggio. In nessun caso Sky Alps potrà essere ritenuta responsabile per lo smarrimento, danneggiamento, ritardo nella consegna in caso di imbarco di articoli non consentiti (si veda art. 9.4).

12.2.1 Acquisti sostitutivi: Nel caso in cui un Passeggero, a causa di un ritardo nella consegna del proprio Bagaglio da Stiva, abbia dovuto effettuare degli acquisti sostitutivi, Sky Alps contribuisce alle spese necessarie per i prodotti per l'igiene personale e un cambio costituito dagli indumenti essenziali (es. spazzolino, dentifricio, biancheria intima). I Passeggeri sono tenuti a limitare il danno, contenendo quanto più possibile le spese. Il contributo di Sky Alps sarà corrisposto a seguito di esibizione dei giustificativi delle spese effettuate. I Passeggeri dovranno conservare gli scontrini relativi agli acquisti e rivolgersi a claim@skyalps.com. Verranno rimborsati unicamente gli acquisti documentati secondo i seguenti limiti:

- per i Passeggeri che abbiano acquistato un biglietto di categoria *Sky Basic*, rimborso massimo delle spese documentate Euro 75;
- per i Passeggeri che abbiano acquistato un biglietto di categoria *Sky Go*, rimborso massimo delle spese documentate Euro 175;
- per i Passeggeri che abbiano acquistato un biglietto di categoria *Sky Plus*, rimborso massimo delle spese documentate Euro 350.

12.2.2 Danneggiamento del Bagaglio da Stiva: Sky Alps non è responsabile della normale usura del Bagaglio (ad es. graffi, macchie, ammaccature, danni alle parti sporgenti o asportabili), anche nel caso in cui la predetta usura sia dovuta al trasferimento del Bagaglio, né dei danni preesistenti al Trasporto ovvero dipendenti da difetto, qualità o vizio intrinseco del Bagaglio (ad es. in caso di Bagagli troppo pieni, oggetti fragili o di valore non imballati adeguatamente, presenza di articoli non consentiti nel Bagaglio). Sky Alps non è responsabile per i danni subiti dal contenuto del Bagaglio.

12.2.3 Dichiarazione di speciale interesse: ciascun Passeggero può beneficiare di un limite di responsabilità più elevato rilasciando apposita dichiarazione, al più tardi al momento della registrazione del Bagaglio da Stiva e pagando un supplemento. In tal caso il Bagaglio da Stiva dovrà essere chiuso in maniera appropriata (con lucchetto a chiave o combinazione) e Sky Alps verificherà il contenuto del Bagaglio da Stiva, riservandosi il diritto di dimostrare, in caso di reclamo, che l'importo dichiarato è superiore all'interesse reale del Passeggero.

In nessun caso Sky Alps si riterrà responsabile per oggetti di valore particolarmente rilevante, oggetti deperibili o non prontamente sostituibili in caso di danneggiamento/smarrimento (quali, a titolo esemplificativo, denaro, titoli di credito, gioielli, materiali preziosi, orologi, opere d'arte, dispositivi elettronici, dispositivi medici, chiavi, documenti personali, aziendali e/o di lavoro) i quali dovranno essere custoditi direttamente dal Passeggero per tutta la durata del Trasporto.

Limiti e tariffe supplementari, nonché il format del modulo della dichiarazione, sono consultabili sull'apposita sezione del Sito Web: <https://www.skyalps.com/it/pianifica-il-viaggio/franchigia-bagaglio-e-tariffe>.

- 12.2.4 Reclami relativi al Bagaglio da Stiva: Ogni reclamo relativo al Bagaglio deve essere presentato dal Passeggero a Sky Alps in forma scritta. Il ricevimento senza riserve del Bagaglio da Stiva da parte del Passeggero costituisce, salvo prova contraria, presunzione che lo stesso sia privo di qualsiasi danno.

In caso di Bagaglio danneggiato il Passeggero deve presentare reclamo a Sky Alps entro 7 (sette) giorni dalla data del ricevimento.

In caso di ritardo, il reclamo deve essere presentato entro 21 (ventuno) giorni dalla data in cui il Bagaglio da Stiva doveva essere messo a disposizione.

I reclami dovranno essere presentati nell'aeroporto di destinazione presso lo sportello *Lost&Found* tramite compilazione di apposito modulo PIR (*Property Irregularity Report*) e rivolgendosi via e-mail a claim@skyalps.com.

Al momento della presentazione del reclamo, il Passeggero dovrà fornire copia: **(i)** del Biglietto e del proprio documento personale; **(ii)** della Ricevuta Bagaglio; **(iii)** della descrizione dettagliata del Bagaglio da Stiva smarrito ovvero del danno subito (anche fotografica); **(iv)** dell'elenco degli acquisti sostitutivi corredato dai relativi scontrini; **(v)** dell'elenco dettagliato del contenuto del Bagaglio da Stiva smarrito; **(vi)** del PIR.

- 13. Reclami** - Il presente articolo si applica ai reclami dei Passeggeri inerenti i servizi di trasporto, comprese le richieste di compensazione pecuniaria ai sensi del Regolamento (CE) 261/2004.

Conformemente alla Normativa Applicabile, Sky Alps non è da ritenersi responsabile per i danni derivanti dalla cancellazione/modifiche dei servizi di volo a causa di eventi di forza maggiore e/o altre circostanze imprevedibili, tra cui, ma non solo: guerra, terrorismo, scioperi nazionali, incendi, epidemie, uragani e altri grandi rischi ambientali attuali o potenziali.

Il Passeggero è tenuto a rivolgere il reclamo personalmente e direttamente a Sky Alps, la quale avrà 14 (quattordici) giorni per fornire una risposta al Passeggero prima che questi sia legittimato a incaricare terzi della gestione del reclamo per proprio conto.

La risposta di Sky Alps potrà anche consistere in una richiesta di chiarimenti, informazioni o documentazione necessari al fine di processare il reclamo stesso (ed es. è possibile che venga richiesto al Passeggero di fornire i dati personali necessari per effettuare il rimborso).

Il reclamo dovrà essere formulato dal Passeggero per iscritto e inviato a Sky Alps all'indirizzo claim@skyalps.com. Nel reclamo dovranno essere indicati il nome e cognome del Passeggero, gli estremi del volo, il numero della prenotazione e un recapito telefonico.

Un Passeggero può inviare reclamo anche per conto di altri Passeggeri ove questi abbiano acquistato i Biglietti con unica prenotazione. Sky Alps potrà richiedere evidenza del consenso di tutti i Passeggeri all'invio del reclamo.

Il Passeggero ha diritto di sporgere reclamo ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004 nel termine di 2 (due) anni dal verificarsi dell'evento. Il Passeggero può presentare reclamo all'ENAC <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/modalita-di-reclamo-per-negato-imbarco-cancellazione-ritardo>.

Ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento UE 524/2013, il Passeggero è informato che qualsiasi reclamo può essere presentato anche attraverso la piattaforma ODR messa a disposizione dall'Unione Europea al seguente link: ec.europa.eu/consumatori/odr/. La piattaforma ODR è progettata per fornire un unico punto di ingresso per la risoluzione extragiudiziale delle controversie derivanti da contratti di vendita e servizi online. Attraverso la piattaforma ODR, gli utenti possono accedere a un elenco di organismi ADR con il relativo link elettronico e avviare una procedura online per la risoluzione della loro controversia.

- 14. Dati personali** - I dati personali forniti dai Passeggeri e dagli utenti del Sito Web sono trattati esclusivamente al fine di consentire a questi ultimi di utilizzare i servizi offerti da Sky Alps tramite il Sito Web (ad es. finalizzazione della prenotazione ed erogazione dei Biglietti, trattazione di richieste speciali e reclami). I Passeggeri consentono a Sky Alps la trattazione dei propri dati personali nei limiti del contratto di Trasporto e prestano il consenso al trasferimento dei medesimi ai fini del medesimo rapporto.

Sky Alps sul Sito Web utilizza cookie, anche di terze parti, necessari al funzionamento del Sito, per consentire all'Utente di usufruire dei contenuti e dei Servizi richiesti o per attivare specifiche funzionalità del Sito al fine di migliorare il servizio offerto.

L'informativa completa sulla privacy e sui cookie di Sky Alps è disponibile al seguente link: www.skyalps.com/en/footer/privacy.

- 15. Diritti di proprietà industriale e intellettuale** - Tutti i contenuti del presente sito web - compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, marchi, testi, grafici, loghi, icone, immagini, file audio e software, nonché la loro compilazione (intesa come raccolta, disposizione e collazione) - sono di proprietà di Sky Alps o dei suoi fornitori di contenuti o software, e protetti dalle leggi nazionali e internazionali sulla proprietà industriale e intellettuale.

Qualsiasi altro uso dei contenuti del Sito Web, compresa la riproduzione, in tutto o in parte, la modifica, la distribuzione, la diffusione e la successiva pubblicazione, esposizione e/o presentazione, è severamente vietato. In particolare, è vietato qualsiasi uso esterno delle immagini pubblicate sul Sito Web senza il consenso esplicito di Sky Alps e/o dei fornitori.

I nomi di prodotti, servizi e aziende menzionati in questo documento e/o presenti sul Sito Web possono essere marchi registrati.

- 16. Siti web di terzi** – Il Sito Web può contenere link a siti web di proprietà e gestiti da terzi. Sky Alps non ha alcun controllo sui siti web di terzi e sui loro contenuti. I link a siti web di terzi non sono una raccomandazione e non implicano che Sky Alps promuove, garantisce, suggerisce o raccomanda tali siti web. I link a siti web di terzi sono

utilizzati solo a scopo informativo e non implicano né la verifica dei loro proprietari né la valutazione dei contenuti, dei servizi o dei prodotti che offrono.

- 17. Legge e giurisdizione** - I presenti termini e condizioni, così come i rapporti tra Sky Alps e il Passeggero, sono regolati dalle leggi e dai regolamenti nazionali ed internazionali in vigore in Italia.

Ai sensi dell'art. 63 del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005), ogni controversia che dovesse insorgere tra Sky Alps e il Passeggero in relazione alle presenti CGV-CGT, ivi compresa ogni controversia relativa alla loro interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione, sarà di esclusiva competenza del foro del luogo di residenza o di domicilio del Passeggero, se residente in Italia. Sono fatte salve diverse competenze previste dalla Normativa Applicabile per particolari tipi di controversie.