

## **DANNEGGIAMENTO, SMARRIMENTO, TARDIVA CONSEGNA DEI BAGAGLI**

I **bagagli registrati** sono gli articoli che il passeggero consegna alla compagnia aerea per il trasporto nella stiva dell'aereo, e che non sono accessibili durante il volo. I bagagli vengono pesati, etichettati e registrati sul biglietto del passeggero per la loro identificazione all'arrivo. La compagnia aerea deve rilasciare al passeggero uno **scontrino i identificativo** per ogni bagaglio consegnato.

### **Cosa succede**

All'arrivo a destinazione, in caso **smarrimento** o **danneggiamento** del bagaglio, il passeggero, prima di lasciare l'area di riconsegna bagagli, deve compilare un **Rapporto di smarrimento o danneggiamento bagaglio** (denominato **P.I.R. - Property Irregularity Report**) presso l'apposito **Ufficio Lost and Found**, in relazione al quale, a seconda del tipo di problema, si segue una specifica procedura per l'avvio della pratica di **risarcimento** nei confronti della compagnia aerea.

- **Smarrimento:** se il bagaglio non viene ritrovato entro 21 giorni dall'apertura del P.I.R. si considera smarrito, ed è pertanto possibile chiedere il risarcimento.
- **Tardiva consegna:** se il bagaglio viene ritrovato, entro 21 giorni dalla effettiva avvenuta consegna è possibile comunque chiedere il **rimborso** delle eventuali spese sostenute per acquistare gli effetti personali necessari in mancanza del bagaglio (è importante a tal fine conservare la documentazione che attesta le spese: scontrini, ricevute, ecc.).
- **Danneggiamento:** entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio è possibile chiedere il risarcimento dei danni verificatisi durante il trasporto aereo.

Per le richieste di rimborso e risarcimento, è necessario inviare all'**Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza Bagagli** della compagnia aerea la seguente **documentazione** in originale, con **raccomandata a/r**: ricevuta del biglietto, scontrino di accettazione del bagaglio, P.I.R., elenco del contenuto del bagaglio smarrito o danneggiato oppure della merce acquistata in sostituzione degli effetti personali tardivamente consegnati (in questo caso con ricevute di acquisto), coordinate bancarie per l'accredito delle somme riconosciute.

### **Diritti del passeggero**

In caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna del bagaglio registrato, il passeggero ha diritto ad un **risarcimento** fino a **1.000 DSP - Diritti Speciali di Prelievo** (circa 1.164 euro), in caso di compagnie aeree dell'Unione europea e dei Paesi che aderiscono alla Convenzione di Montreal, e fino a **17 DSP** (circa 19 euro) per kg di bagaglio in caso di compagnie aeree che aderiscono alla Convenzione di Varsavia, salvo che il passeggero, al momento del check-in, abbia dichiarato un **"interesse speciale**



**alla consegna”** e pagato l’eventuale **sovrapprezzo** relativo ad una **assicurazione integrativa sul bagaglio**: in tal caso, la compagnia aerea è tenuta al risarcimento fino a concorrenza della somma dichiarata, a meno che non dimostri che la somma è superiore all’interesse reale del mittente alla consegna.

Una volta presentato il reclamo con le modalità e i termini previsti, il **diritto al risarcimento si prescrive in 2 anni dalla data di arrivo a destinazione**.

#### Cosa fare

In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce “[Dove siamo](#)”), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.