

DOWNGRADING

If you are involuntarily placed in a lower class than that for which your ticket was purchased, you are entitled to reimbursement within seven days of:

- A) 30% of the price of the ticket for all flights of 1500 km or less;
- B) 50% of the price of the ticket for all flights within the EU of more than 1500 km, and all other flights between 1500 and 3500 km; or
- C) 75% of the price of the ticket for all flights not falling under A or B.

REIMBURSEMENT REQUESTS, CANCELLATION COMPENSATION CLAIMS AND OTHER INQUIRIES

As described above, if you do not wish to pursue your initial travel plans, you are entitled to reimbursement within seven days of your ticket price for the part or parts of the journey you have not made and for the part or parts already made if the flight no longer serves any useful purpose, taking into consideration your original flight plan, and:

- if your flight is cancelled; or
- if your flight is delayed for at least 5 hours; or
- if you have been denied boarding against your will.

If you wish to get in touch with the airline regarding a reimbursement request, a compensation claim or any other inquiries, please contact Delta's Customer Care Department via e-mail.

Contact details can be found at www.delta.com (go to> Comment / Complaint?). Claims are handled according to Delta's International Conditions of Carriage. A printed copy of the International Conditions of Carriage is available from the Delta Customer Care Department or from Delta travel agents. A digital version is available on the website (go to>Legal>Contract of Carriage).

NATIONAL ENFORCEMENT BODY

Each EU member state has designated a body responsible for the enforcement of the compensation and assistance rules as outlined in this Notice.

Contact details can be found at <https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb>

Contact details of the designated Italian body are as follows:
Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Viale del Castro Pretorio, 118, IT - 00185 ROMA;
Tel.: +39 06 44596-1;
Fax: +39 06 44596493;
cartadiritto@enac.gov.it

However, we ask you to first contact Delta's Customer Care Department.

This Notice is required by Regulation (EC) 261/2004 of the European Parliament and the Council of the European Union Updated January 2017

RIDUZIONE DI CLASSE

Se siete involontariamente sistemati in una classe inferiore a quella per cui avevate acquistato il biglietto, avete diritto al rimborso entro sette giorni del:

- A. 30% del prezzo del biglietto per tutti i voli di 1500 km o meno;
- B. 50% del prezzo del biglietto per tutti i voli entro l'UE di più di 1500 km e tutti gli altri voli compresi fra 1500 e 3500 km; o
- C. 75% del prezzo del biglietto per tutti i voli non compresi nelle categorie A o B.

RICHIESTE DI RIMBORSO, CANCELLAZIONI, RICHIESTE DI INDENNIZZO E ALTRE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Come descritto in precedenza, se non desiderate proseguire nei vostri piani di viaggio iniziali, avete diritto al rimborso entro sette giorni del prezzo del biglietto per la tratta o le tratte del viaggio non compiute e per la tratta o le tratte già compiute se il volo non ha più un fine utile, tenuto conto del piano voli originale e:

- se il vostro volo è cancellato; o
- se il vostro volo subisce un ritardo di almeno 5 ore; o
- se vi è negato l'imbarco contro la vostra volontà.

Se desiderate contattare la compagnia aerea per presentare una richiesta di rimborso, una richiesta di indennizzo o altre richieste di informazioni, contattate il Reparto di assistenza alla clientela di Delta tramite e-mail.

I dettagli di contatto sono disponibili su www.delta.com (andare a> Commenti / reclami?).

I reclami sono gestiti in base alle Condizioni di trasporto internazionale di Delta. Una copia stampata delle Condizioni di trasporto internazionale è disponibile presso il Reparto di assistenza alla clientela di Delta o presso gli agenti di viaggio Delta. Una versione digitale è disponibile sul sito Web (andare a>Legale>Contratto di trasporto).

AUTORITÀ NAZIONALI COMPETENTI

Ogni Stato membro dell'UE ha un ente incaricato responsabile dell'applicazione delle norme di indennizzo e assistenza indicate in questo Avviso.

I dettagli di contatto sono disponibili su <https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb>

I dettagli di contatto dell'ente italiano incaricato sono:
Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Viale del Castro Pretorio, 118, IT - 00185 ROMA;
Tel.: +39 06 44596-1;
Fax: +39 06 44596493;
cartadiritto@enac.gov.it

Tuttavia, vi chiediamo di contattare dapprima il Reparto di assistenza alla clientela di Delta.

Questo Avviso è soggetto alla Normativa (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'Unione europea Updated January 2017



ASSISTANCE AND COMPENSATION CANCELLATIONS, DELAYS AND DENIED BOARDING

THE RIGHTS REFERRED TO IN THIS NOTICE APPLY IN THE FOLLOWING CIRCUMSTANCES:

- Delta Air Lines is the operating carrier of your flight;
- You are traveling on a flight departing from an airport in the EU;
- You have a confirmed reservation on a flight operated by Delta;
- You present yourself for check-in at the time indicated on your Delta ticket receipt or, if no time is indicated, no later than 2 hours before the time of departure; and
- You are traveling on a fare available directly or indirectly to the public, or on a ticket issued under a frequent flyer program.

CANCELLATIONS OF FLIGHTS CANCELLATION ASSISTANCE

If your flight is cancelled, you may choose between:

- rerouting to your final destination under comparable transport conditions as soon as possible or at a later date at your convenience, subject to the availability of seats; or
 - reimbursement within seven days of your ticket price for the part or parts of the journey that were not made, and for the part or parts already made if the flight no longer serves any useful purpose, taking into consideration the original flight plan, and, when relevant, also a return flight to the first point of departure at the earliest opportunity.
- In addition, you will receive free of charge:
- meals and refreshments in reasonable relation to the waiting time;
 - hotel accommodation in cases where a stay of one or more nights or a stay in addition to that which you originally intended becomes necessary (transport included); and
 - 2 telephone calls, fax messages or e-mails

CANCELLATION & LONG DELAY* COMPENSATION

In case of cancellation of your flight, you have the right to compensation subject to the following conditions: You are not entitled to compensation if the cancellation is brought to your attention:

1. 2 weeks or more before the scheduled time of departure;
2. between 2 weeks and 7 days before the scheduled time of departure and you were offered re-routing with a departure no more than 2 hours before the scheduled time of departure and an arrival at your final destination less than 4 hour after the scheduled time of arrival.
3. less than 7 days before the scheduled time of departure and you were offered re-routing with a departure no more than 1 hour before the scheduled time of departure and an arrival at your final destination less than 2 hours after the scheduled time of arrival.

ASSISTENZA E INDENNIZZO CANCELLAZIONI, RITARDI E IMBARCHI NEGATI

I DIRITTI DESCRITTI IN QUESTO AVVISO SONO VALIDI NELLE SEGUENTI CIRCOSTANZE:

- Delta Air Lines è il vettore operativo del volo;
- State viaggiando su un volo che parte da un aeroporto dell'UE;
- Avete una prenotazione confermata su un volo operato da Delta;
- Vi presentate al check-in nell'orario indicato nella ricevuta del biglietto Delta o, se non è indicato alcun orario, non più tardi di 2 ore prima dell'orario di partenza; e
- State viaggiando a una tariffa disponibile per il pubblico direttamente o indirettamente o con un biglietto emesso in base al programma frequent flyer.

CANCELLAZIONI DEI VOLI ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE

Se il vostro volo è cancellato, potete scegliere fra:

- un percorso alternativo in conformità a condizioni di trasporto di pari livello fino alla destinazione finale, non appena possibile o a una data successiva come vi si conviene, in base alla disponibilità dei posti; o
- il rimborso entro sette giorni del prezzo del biglietto per la tratta o le tratte del viaggio non compiute e per la tratta o le tratte già compiute se il volo non ha più un fine utile, tenuto conto del piano voli originale e, se pertinente, anche un volo di ritorno al primo punto di partenza non appena possibile.

Inoltre, riceverete gratuitamente:

- pasti e bevande in misura ragionevole al tempo di attesa;
- sistemazione in hotel laddove si renda necessaria una permanenza di una o più notti o una permanenza in aggiunta a quella pianificata in origine (comprensiva di trasporti); e
- 2 telefonate, fax o e-mail.

INDENNIZZO PER LE CANCELLAZIONI & LUNGHI RITARDI*

In caso di cancellazione del vostro volo, avete diritto a un indennizzo soggetto alle seguenti condizioni: Non avete diritto ad alcun indennizzo se siete informati in merito alla cancellazione:

1. 2 settimane o più prima dell'orario di partenza previsto;
2. fra 2 settimane e 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto e vi è offerto un percorso alternativo che vi consenta di partire non più di 2 ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di 4 ore dopo l'orario di arrivo previsto; o
3. meno di 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto e vi è offerto un percorso alternativo che vi consenta di partire non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di 2 ore dopo l'orario di arrivo previsto.

The airline operating the flight is not required to pay compensation if the cancellation or long delay is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if the airline had taken all reasonable measures. Such circumstances may occur in, but are not limited to, cases of political instability, meteorological conditions, security risks, unexpected flight safety shortcomings, strikes and air traffic management decisions. This cancellation or long delay compensation cannot be paid at the airport and therefore you need to contact Customer Care (See "Reimbursement Requests, Cancellations, Compensation Claims and Other Inquiries" below). You can choose between compensation offered in Transportation Credit

Vouchers (TCV) or compensation in cash.
The Compensation amounts are as follows:**

	LENGTH OF THE FLIGHT	TCV	CASH
A	Flights of 1500km or less	€ 350	€ 250
B	Flights within the EU of more than 1500 km, and all other flights between 1500 and 3500 km	€ 500	€ 400
C	Flights not falling under A or B	€ 800	€ 600

1kilometer = 0.62 mile

* Financial compensation may be available for a long delay of at least 5 hours or a delay on arrival of at least 3 hours as per table above.

**This compensation may be reduced by 50% if the arrival time of the alternative flight does not exceed the scheduled arrival time of the flight originally booked by 2 hours (flights falling under A), 3 hours (flights falling under B) or 4 hours (flights falling under C)

DELAYS DELAY ASSISTANCE AND COMPENSATION

The assistance as described in this section is provided in the event that a flight is delayed beyond its scheduled time of departure.

If the airline reasonably expects a flight to be delayed:

- A)** for 2 hours or more in the case of flights of 1500 km or less; or
- B)** for 3 hours or more in the case of all intra-EU flights of more than 1500 km and of all other flights between 1500 and 3500 km; or
- C)** for 4 hours or more in the case of all flights not falling under (A) or (B) you will be offered free of charge:
- meals and refreshments in reasonable relation to the waiting time; and
 - hotel accommodation in cases where a stay of one or more nights or a stay in addition to that which you originally intended becomes necessary (transport included); and
 - 2 telephone calls, fax messages or e-mails.

If you do not wish to continue with your initial travel plans when there is a delay of at least 5 hours, you have the right to reimbursement within seven days of your ticket price for the part or parts of the journey that were not made, and for the part or parts already made if the flight no longer serves any useful purpose, taking into consideration the original flight plan, and, when relevant, also a return flight to the first point of departure at the earliest opportunity. In case of delay of at least 3 hours, the passenger has the right to compensation of EUR600.00 unless the carrier can prove that long delay has been caused by extraordinary

La compagnia aerea non è obbligata a versare indennizzi se la cancellazione o lungo ritardo è da ascrivere a circostanze straordinarie che non sarebbe stato possibile evitare neanche se fossero state attuate tutte le misure ragionevoli. Tali circostanze possono verificarsi, ma non solo, in caso di instabilità politica, condizioni meteorologiche avverse, rischi per la sicurezza, carenze impreviste nella sicurezza volo, scioperi e decisioni della direzione del traffico aereo.

L'indennizzo per la cancellazione o lungo ritardo non può essere corrisposto all'aeroporto, per cui dovete contattare l'Assistenza alla clientela (vedere "Richieste di rimborso, cancellazioni, richieste di indennizzo e altre richieste di informazioni" qui di seguito). Potete scegliere tra l'indennizzo offerto sotto forma di Voucher di credito per il trasporto (TCV) o l'indennizzo in contanti. Gli importi di indennizzo sono:**

	LUNGHEZZA DEL VOLO	TCV	CONTANTI
A	Voli di 1500 km o meno	€ 350	€ 250
B	Voli all'interno dell'UE di più di 1500 km tutti gli altri voli fra 1500 e 3500 km	€ 500	€ 400
C	Voli non compresi nelle categorie A o B	€ 800	€ 600

1 chilometro = 0,62 miglia

* Il compenso monetario e' previsto in caso di un ritardo di almeno 5 ore, oppure un ritardo 3 ore in l'arrivo, come esposto dalla tabella.

** Tale indennizzo potrebbe subire una riduzione del 50% se l'ora di arrivo del volo alternativo non supera l'orario di arrivo previsto del volo originale di 2 ore (voli di categoria A), 3 ore (voli di categoria B) o 4 ore (voli di categoria C)

RITARDI ASSISTENZA E INDENNIZZO IN CASO DI RITARDO

L'assistenza descritta in questa sezione è fornita in caso di ritardo di un volo oltre l'orario di partenza previsto.

Se la compagnia aerea ritiene ragionevolmente che un volo subirà un ritardo:

- A)** di 2 ore o più in caso di voli di 1500 km o meno; o
- B)** di 3 ore o più in caso di tutti i voli intra-UE di più di 1500 km e per tutti gli altri voli fra 1500 e 3500 km; o
- C)** di 4 ore o più in caso di voli che non rientrano nella categoria

(A) o (B), usufruirete gratuitamente di:

- pasti e bevande in misura ragionevole al tempo di attesa; e
- sistemazione in hotel, laddove si renda necessaria una permanenza di una o più notti o una permanenza in aggiunta a quella pianificata in origine (comprensiva di trasporti); e
- 2 telefonate, fax o e-mail.

Se non desiderate proseguire il vostro viaggio iniziale in caso di ritardo di almeno 5

* Tale indennizzo potrebbe subire una riduzione del 50% se l'ora di arrivo del volo alternativo non supera l'orario di arrivo previsto del volo originale di 2 ore (voli di categoria A), 3 ore (voli di categoria B) o 4 ore (voli di categoria C)

Se non desiderate proseguire il vostro viaggio iniziale in caso di ritardi di almeno 5 ore, avete diritto al rimborso entro sette giorni del prezzo del biglietto per la tratta o le tratte del viaggio non compiute e per la tratta o le tratte già compiute se il volo non ha più un fine utile, tenuto conto del piano voli originale e, se pertinente, anche a un volo di ritorno al primo punto di partenza non appena possibile. In caso di ritardo oltre le 3 ore, il passeggero ha diritto alla compensazione pecuniaria di EUR600.00, a meno che la compagnia aerea possa provare che il ritardo del volo sia stato causato da circostanze eccezionali (Es. Condizioni

DENIED BOARDING

When the airline reasonably expects to deny boarding on your flight, the airline will call for volunteers who are prepared to surrender their confirmed reservation in exchange for an agreed compensation in Transportation Credit Vouchers. The airline will also offer the appropriate assistance as described below. If not enough volunteers can be found and you are denied boarding against your will, you are entitled to denied boarding assistance and compensation providing you have met the latest check-in time requirements. You are not entitled to this assistance and compensation if there are reasonable grounds to deny boarding, such as reasons of health, safety, security or inadequate travel documentation.

DENIED BOARDING ASSISTANCE

You may choose between:

- rerouting to your final destination under comparable transport conditions as soon as possible, or at a later date at your convenience, subject to the availability of seats; or
 - reimbursement within seven days of your ticket price for the part or parts of the journey that were not made, and for the part or parts already made if the flight no longer serves any useful purpose, taking into consideration the original flight plan, and, when relevant, also a return flight to the first point of departure as noted on the ticket at the earliest opportunity.
- In addition, you will receive free of charge:
- meals and refreshments in reasonable relation to the waiting time; hotel accommodation in cases where a stay of one or more nights or a stay in addition to that which you originally intended becomes necessary (transport included); and
 - 2 telephone calls, fax messages or e-mails.

DENIED BOARDING COMPENSATION

Subject to the conditions noted above, if you have been denied boarding against your will, compensation will be offered at the airport. You can choose between Transportation Credit Vouchers (TCV) or cash as shown below.*

	LENGTH OF THE FLIGHT	TCV	CASH
A	Flights of 1500km or less	€ 350	€ 250
B	Flights within the EU of more than 1500 km, and all other flights between 1500 and 3500 km	€ 500	€ 400
C	Flights not falling under A or B	€ 800	€ 600

1kilometer = 0.62 mile

*This compensation may be reduced by 50% if the arrival time of the alternative flight does not exceed the scheduled arrival time of the original flight by 2 hours (flights falling under A), 3 hours (flights falling under B) or 4 hours (flights falling under C).

IMBARCO NEGATO

Quando prevede ragionevolmente di negare l'imbarco sul volo, la compagnia aerea cerca di volontari disposti a rinunciare alla loro prenotazione confermata in cambio di un indennizzo concordato sotto forma di TCV. La compagnia aerea offre anche l'assistenza adeguata come descritto qui di seguito. Se non è possibile trovare volontari sufficienti e vi è negato l'imbarco contro la vostra volontà, avete diritto all'assistenza in caso di imbarco negato e a un'indennizzo, a condizione che abbiate soddisfatto i requisiti più recenti sull'orario di check-in.

Non avete diritto all'assistenza e all'indennizzo se vi sono motivi ragionevoli per negare l'imbarco, come motivi di salute, sicurezza o documentazione di viaggio inadeguata.

ASSISTENZA IN CASO DI IMBARCO NEGATO

Potete scegliere fra:

- un percorso alternativo in base a condizioni di trasporto di pari livello fino alla destinazione finale, non appena possibile o a una data successiva come vi si conviene, in base alla disponibilità dei posti; o
- il rimborso entro sette giorni del prezzo del biglietto per la tratta o le tratte del viaggio non compiute e per la tratta o le tratte già compiute se il volo non ha più un fine utile, tenuto conto del piano voli originale e, se pertinente, anche un volo di ritorno al primo punto di partenza indicato nel biglietto non appena possibile.

Inoltre, riceverete gratuitamente:

- pasti e bevande in misura ragionevole al tempo di attesa;
- sistemazione in hotel laddove si renda necessaria una permanenza di una o più notti o una permanenza in aggiunta a quella pianificata in origine (comprensiva di trasporti); e
- 2 telefonate, fax o e-mail.

INDENNIZZO IN CASO DI IMBARCO NEGATO

In base alle condizioni di cui sopra, se vi è negato l'imbarco contro la vostra volontà, vi è offerto un indennizzo presso l'aeroporto. Potete scegliere tra Voucher di credito per il trasporto (TCV) o contanti, come mostrato qui di seguito.*

	LUNGHEZZA DEL VOLO	TCV	CONTANTI
A	Voli di 1500 km o meno	€ 350	€ 250
B	Voli all'interno dell'UE di più di 1500 km tutti gli altri voli fra 1500 e 3500 km	€ 500	€ 400
C	Voli non compresi nelle categorie A o B	€ 800	€ 600

1 chilometro = 0,62 miglia

* Tale indennizzo potrebbe subire una riduzione del 50% se l'ora di arrivo del volo alternativo non supera l'orario di arrivo previsto del volo originale di 2 ore (voli di categoria A), 3 ore (voli di categoria B) o 4 ore (voli di categoria C)