

## DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento PS/1081 avviato da codesta Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 11 novembre 2016, avente ad oggetto la condotta commerciale di Iberia Lineas Aereas de Espana Sociedad Anonima Operadora ("Iberia") concernente le modalità informative ed applicative della c.d. "no show rule" verso i passeggeri, Iberia – ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 205 e successive modificazioni – si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, ad attuare le seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati.

### 1. Ambito di applicazione della eccezione alla c.d. "no show rule"

Ferma restando la regola generale di utilizzo dei biglietti nell'ordine sequenziale dei tagliandi di volo previsto nei biglietti medesimi e di cancellazione, in difetto, del volo di ritorno o delle tratte successive, in relazione ai soli **biglietti venduti in Italia** troverà applicazione la seguente eccezione:

*"Soltanto in caso di biglietti venduti in Italia, i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma che desiderano usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate senza ricalcolo della tariffa o sovrapprezzo, devono informare IBERIA il prima possibile ed ogni caso:*

- *entro le 24 ore successive all'orario ufficiale di partenza del primo volo; o*
- *qualora l'orario ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo, almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno.*

*I passeggeri dovranno chiamare esclusivamente il numero telefonico [+39] 199 101 191 o inviare una email a [CustomerRelationsIT@iberia.com](mailto:CustomerRelationsIT@iberia.com), fornendo le seguenti informazioni:*

- *codice di prenotazione;*
- *numero e data di partenza del volo perso o non utilizzato; e*
- *nome e cognome del/i passeggero/i incluso/i nella suddetta prenotazione che ha/hanno perso o non ha/hanno utilizzato il volo;*
- *comunicazione della propria intenzione di usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate.*

*IBERIA emetterà un nuovo biglietto elettronico per l'itinerario restante, per il quale sarà necessario effettuare le operazioni di accettazione (check-in) sul sito internet di IBERIA (se disponibile) o in aeroporto.*

*Qualora il passeggero non effettui la suddetta comunicazione o la effettui dopo i termini indicati, IBERIA, subordinatamente alla effettiva disponibilità di posti, si riserva di addebitare la differenza tra la tariffa originale e la tariffa più alta disponibile nella stessa classe/compartimento di viaggio, applicabile all'itinerario restante al momento della riemissione del biglietto".*

Per "volo di ritorno" si intende l'intero itinerario di rientro come originariamente prenotato ed in tale modulazione della c.d. "no show rule" rientrano sia i voli A/R con un solo segmento di andata e di ritorno, sia i voli A/R con scalo intermedio.

Per "tratte successive" si intendono i segmenti di volo successivi al "no show".

Il numero telefonico [+39] 199 101 191 dedicato ai passeggeri sarà a tariffazione locale (italiana) e, dunque, senza sovrapprezzo.

## 2. Informazioni sulla eccezione alla c.d. “no show rule”

Le informazioni sulla eccezione alla c.d. “no show rule” per i biglietti venduti in Italia saranno fornite come segue:

- a) nel processo di acquisto presente sul sito internet iberia.com/it (in tutte le lingue disponibili, segnatamente italiano, spagnolo ed inglese), mediante l’inserimento della seguente (o similare) nota informativa in calce alla sezione “Seleziona i tuoi voli”, in calce alla sezione “La tua scelta” ed a margine della sezione “Informazione di passeggeri” (rispettivamente prima, seconda e terza pagina del processo di acquisto presente sul sito internet iberia.com/it): *“fatte salve alcune eccezioni per i biglietti venduti in Italia (per saperne di più clicchi qui), i biglietti relativi ai voli A/R o con scali intermedi sono validi esclusivamente se utilizzati nell’ordine sequenziale dei tagliandi di volo previsto nei biglietti stessi. Il mancato utilizzo di tali biglietti nell’ordine sequenziale dei tagliandi di volo previsto determinerà l’automatica cancellazione del volo di ritorno o delle tratte successive”*. In corrispondenza della dicitura “clicchi qui” verrà inserito un link ipertestuale che rinvierà alla formulazione per esteso della eccezione alla c.d. “no show rule” per i biglietti venduti in Italia, così come descritta al paragrafo 1 che precede preceduta dalla seguente (o similare) dicitura (in grassetto) **“SE HO PERSO IL PRIMO VOLO DELLA MIA PRENOTAZIONE, COME POSSO COMUNICARE AD IBERIA DI VOLER USUFRUIRE DEL VOLO DI RITORNO O DELLE TRATTE SUCCESSIVE?”**;
- b) nella comunicazione e-mail di conferma dell’acquisto del biglietto, che conterrà la formulazione per esteso della eccezione alla c.d. “no show rule” per i biglietti venduti in Italia, così come descritta al paragrafo 1 che precede, preceduta dalla seguente (o similare) dicitura (in grassetto) **“AVVISO IMPORTANTE PER I BIGLIETTI VENDUTI IN ITALIA”**;
- c) nelle condizioni generali di trasporto per l’Italia disponibili sul sito internet iberia.com/it, che conterranno la formulazione per esteso della eccezione alla c.d. “no show rule” per i biglietti venduti in Italia, così come descritta al paragrafo 1 che precede, preceduta dalla seguente (o similare) dicitura (in grassetto) **“ORDINE DEI TAGLIANDI DI VOLO PREVISTO NEI BIGLIETTI”**;
- d) nelle FAQs disponibili sul sito internet iberia.com/it, che conterranno la formulazione per esteso della eccezione alla c.d. “no show rule” per i biglietti venduti in Italia, così come descritta al paragrafo 1 che precede, preceduta dalla seguente (o similare) dicitura (in grassetto) **“SE HO PERSO IL PRIMO VOLO DELLA MIA PRENOTAZIONE, COME POSSO COMUNICARE AD IBERIA DI VOLER USUFRUIRE DEL VOLO DI RITORNO O DELLE TRATTE SUCCESSIVE?”**.

Le informazioni sulla eccezione alla c.d. “no show rule” per i biglietti venduti in Italia saranno, altresì, fornite dai *call center* di Iberia, che verranno edotti sul punto.

## 3. Tempo di esecuzione degli impegni

Entro 25 (venticinque) giorni dalla valutazione favorevole dell’Autorità.

## Página Disponibilidad

Roma - Madrid	Madrid - Roma
011	011
012	012
013	013
014	014
015	015
016	016
017	017
018	018
019	019
020	020
021	021
022	022
023	023
024	024
025	025
026	026
027	027
028	028
029	029
030	030
031	031
032	032
033	033
034	034
035	035
036	036
037	037
038	038
039	039
040	040
041	041
042	042
043	043
044	044
045	045
046	046
047	047
048	048
049	049
050	050
051	051
052	052
053	053
054	054
055	055
056	056
057	057
058	058
059	059
060	060
061	061
062	062
063	063
064	064
065	065
066	066
067	067
068	068
069	069
070	070
071	071
072	072
073	073
074	074
075	075
076	076
077	077
078	078
079	079
080	080
081	081
082	082
083	083
084	084
085	085
086	086
087	087
088	088
089	089
090	090
091	091
092	092
093	093
094	094
095	095
096	096
097	097
098	098
099	099
100	100

**Se ho perso il primo volo della mia prenotazione, come posso comunicare ad Iberia di voler usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive?**

**Informazioni**

Soltanto in caso di biglietti venduti in Italia, i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma che desiderano usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate senza ricalcolo della tariffa o sovrapprezzo, devono informare IBERIA il prima possibile ed ogni caso:

- entro le 24 ore successive all'orario ufficiale di partenza del primo volo; o
- qualora l'orario ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo, almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno

I passeggeri dovranno chiamare esclusivamente il numero telefonico [+39] 199 101 191 o inviare una email a [CustomerRelationsIT@iberia.com](mailto:CustomerRelationsIT@iberia.com), fornendo le seguenti informazioni:

- codice di prenotazione;
- numero e data di partenza del volo perso o non utilizzato; e
- nome e cognome del/i passeggero/i incluso/i nella suddetta prenotazione che ha/hanno perso o non ha/hanno utilizzato il volo;
- comunicazione della propria intenzione di usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate.

IBERIA emetterà un nuovo biglietto elettronico per rimborsare restante, per il quale sarà necessario effettuare le operazioni di accettazione (Check-in) sul sito internet di IBERIA (se disponibile) o in aeroporto.

Qualora il passeggero non effettua la suddetta comunicazione o la effettua dopo i termini indicati, IBERIA, subordinatamente alla effettiva disponibilità di posti, si riserva di addebitare la differenza tra la tariffa originale e la tariffa più alta disponibile nella stessa classe/compartimento di viaggio, applicabile all'itinerario restante al momento della rimborsazione del biglietto.

Fatte salve alcune eccezioni per i biglietti venduti in Italia (per saperne di più clicca qui ), i biglietti relativi ai voli A/R o con scali intermedi sono validi esclusivamente se utilizzati nell'ordine sequenziale dei tagliandi di volo previsto nei biglietti stessi. Il mancato utilizzo di tali biglietti nell'ordine sequenziale dei tagliandi di volo previsto determinerà l'automatica cancellazione del volo di ritorno o delle tratte successive.

## Página Tarifa/log-in

IBERIA

LE TO COLO

30 C

77 C

148 C

292,71 €

PREZIO TOTALE

292,71 €

Fatte salve alcune eccezioni per i biglietti venduti in Italia (per saperne di più, clicch. qui), i biglietti relativi ai voli A/R e con scali intermedi sono validi esclusivamente se utilizzati nel periodo di validità di volo indicato nel biglietto. Il prezzo totale di un biglietto nel formato elettronico dell'agenzia di voli presso Getemare è l'automatica cancellazione del volo di ritorno o delle tratte successive.

## Página Información Pasajeros

INFORMACIÓN PASAJEROS

292,71 €

Continuar



Questo sito web è stato creato per i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma che desiderano utilizzare il volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate senza ricalcolo della tariffa o sovrapprezzo. Devono informarsi IBERIA prima possibile ed ogni caso.

### Se ho perso il primo volo della mia prenotazione, come posso comunicare ad Iberia di voler usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive?

Soltanto in caso di biglietto venduto in Italia, i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma che desiderano utilizzare il volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate senza ricalcolo della tariffa o sovrapprezzo, devono informarsi IBERIA prima possibile ed ogni caso:

- entro le 24 ore successive all'avanzamento ufficiale di partenza del primo volo;
- qualora l'avanzamento ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo, almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno.

I passeggeri dovranno chiamare esclusivamente il numero telefonico [+39] 399 181 191 o inviare una email a [Customerlabors@iberia.com](mailto:Customerlabors@iberia.com), fornendo le seguenti informazioni:

- codice di prenotazione;
  - numero e data di partenza del volo perso o non utilizzato;
  - nome e cognome dell' passeggero/i incluso/i nella suddetta prenotazione che ha/hanno perso o non ha/hanno utilizzato il volo;
  - comunicazione della propria intenzione di usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate.
- IBERIA emetterà un nuovo biglietto elettronico per l'itinerario restante, per il quale sarà necessario effettuare le operazioni di accettazione (check-in) sul sito internet di IBERIA (se disponibile) o in aeroporto.

Quando il passeggero non effettua la suddetta comunicazione o la effettua dopo i termini indicati, IBERIA, subordinatamente alla effettiva disponibilità di posti, si riserva di addebitare la differenza tra la tariffa originale e la tariffa più alta disponibile nella stessa classe/compartimento di viaggio, applicabile all'itinerario restante al momento della rimborsazione del biglietto.

# Correo Confirmación



La prenotazione è stata effettuata correttamente.

Se hai bisogno di assistenza, vai su [www.iberia.com](#) o chiama il numero verde 112 22 22 22.



Informazioni del passeggero  
Nome: [REDACTED]  
Cognome: [REDACTED]  
Indirizzo: [REDACTED]  
Telefono: [REDACTED]  
Email: [REDACTED]

Il tuo volo  
Aereo: [REDACTED]  
Classe: [REDACTED]  
Categorie: [REDACTED]  
Servizi: [REDACTED]

Itinerario  
1. [REDACTED]  
2. [REDACTED]  
3. [REDACTED]

Prezzi  
Totale: [REDACTED]  
Tassa aeroportuale: [REDACTED]  
Tassa di servizio: [REDACTED]

Per il tuo volo  
Partenza: [REDACTED]  
Arrivo: [REDACTED]

Per il tuo volo  
Partenza: [REDACTED]  
Arrivo: [REDACTED]

Per il tuo volo  
Partenza: [REDACTED]  
Arrivo: [REDACTED]

## AVVISO IMPORTANTE PER I BIGLIETTI VENDUTI IN ITALIA

I passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma che desiderano usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate senza ricalcolo della tariffa o sovrapprezzo, devono informare IBERIA il prima possibile ed ogni caso:

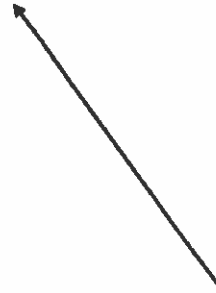
- entro le 24 ore successive all'orario ufficiale di partenza del primo volo; o
- qualora l'orario ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo, almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno.

I passeggeri dovranno chiamare esclusivamente il numero telefonico [+39] 199 101 191 o inviare una email a [CustomerRelationsIT@iberia.com](mailto:CustomerRelationsIT@iberia.com), fornendo le seguenti informazioni:

- codice di prenotazione;
- numero e data di partenza del volo perso o non utilizzato; e
- nome e cognome del/i passeggero/i incluso/i nella suddetta prenotazione che ha/hanno perso o non ha/hanno utilizzato il volo;
- comunicazione della propria intenzione di usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate.

IBERIA emetterà un nuovo biglietto elettronico per l'itinerario restante, per il quale sarà necessario effettuare le operazioni di accettazione (check-in) sul sito internet di IBERIA (se disponibile) o in aeroporto.

Qualora il passeggero non effettui la suddetta comunicazione o la effettui dopo i termini indicati, IBERIA, subordinatamente alla effettiva disponibilità di posti, si riserva di addebitare la differenza tra la tariffa originale e la tariffa più alta disponibile nella stessa classe/compartimento di viaggio, applicabile all'itinerario restante al momento della remissione del biglietto.



# Condicioner contrato Italia



## Condizioni del contratto

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

Il presente contratto di trasporto aereo è concluso tra IBERIA, con sede sociale in Madrid, Spagna, e il passeggero, con sede in Italia. Il contratto è concluso in Italia, presso l'ufficio di IBERIA in Italia.

## Sequenza dei voli negli biglietti

AVVISO IMPORTANTE PER I BIGLIETTI VENDUTI IN ITALIA

I passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma che desiderano usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate senza ricalcolo della tariffa o sovrapprezzo, devono informare IBERIA il prima possibile ed ogni caso:

- entro le 24 ore successive all'orario ufficiale di partenza del primo volo; o
- qualora l'orario ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore della partenza del primo volo, almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno.

I passeggeri dovranno chiamare esclusivamente il numero telefonico [+39] 199 101 191 o inviare una email a [CustomerRelationsIT@iberia.com](mailto:CustomerRelationsIT@iberia.com), fornendo le seguenti informazioni:

- codice di prenotazione;
- numero e data di partenza del volo perso o non utilizzato; e
- nome e cognome dell/i passeggero/i incluso/i nella suddetta prenotazione che ha/hanno perso o non ha/hanno utilizzato il volo;
- comunicazione della propria intenzione di usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate.

IBERIA emetterà un nuovo biglietto elettronico per l'itinerario restante, per il quale sarà necessario effettuare le operazioni di accettazione (check-in) sul sito internet di IBERIA (se disponibile) o in aeroporto.

Qualora il passeggero non effettui la suddetta comunicazione o la effettui dopo i termini indicati, IBERIA, subordinatamente alla effettiva disponibilità di posti, si riserva di addebitare la differenza tra la tariffa originale e la tariffa più alta disponibile nella stessa classe/compartimento di viaggio, applicabile all'itinerario restante al momento della riemissione del biglietto.



## Se ho perso il primo volo della mia prenotazione, come posso comunicare ad IBERIA di voler usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive?

Soltanto in caso di biglietti venduti in Italia, i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma che desiderano usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate senza ricalcolo della tariffa o sovrapprezzo, devono informare IBERIA il prima possibile ad ogni caso:

- entro le 24 ore successive all'orario ufficiale di partenza del primo volo; o
- qualora l'orario ufficiale di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo, almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo di ritorno.

I passeggeri dovranno chiamare esclusivamente il numero telefonico [+39] 199 101 191 o inviare una email a [CustomerRelationsIT@iberia.com](mailto:CustomerRelationsIT@iberia.com), fornendo le seguenti informazioni:

- codice di prenotazione;
- numero e data di partenza del volo perso o non utilizzato; e
- nome e cognome del/ passeggero/i incluso/i nella suddetta prenotazione che ha/hanno perso o non ha/hanno utilizzato il volo;
- comunicazione della propria intenzione di usufruire del volo di ritorno o delle tratte successive come originariamente prenotate.

IBERIA emetterà un nuovo biglietto elettronico per l'itinerario restante, per il quale sarà necessario effettuare le operazioni di accettazione (check-in) sul sito internet di IBERIA (se disponibile) o in aeroporto.

Qualora il passeggero non effettui la suddetta comunicazione o la effettui dopo i termini indicati, IBERIA, subordinatamente alla effettiva disponibilità di posti, si riserva di addebitare la differenza tra la tariffa originale e la tariffa più alta disponibile nella stessa classe/compartimento di viaggio, applicabile all'itinerario restante al momento della riemissione del biglietto.

Tomare in sù ▶