

Guida al trasporto aereo dei passeggeri in Australia

La tua guida per volare in Australia: prenota nel modo giusto, preparati al viaggio e ricevi assistenza quando qualcosa va storto.

Introduzione

Le informazioni pratiche sui viaggi aerei in Australia contenute in questa guida hanno l'obiettivo di aiutarti ad avere un'esperienza positiva. Si tratta di informazioni sui diritti e le responsabilità dei passeggeri in relazione ai viaggi aerei e suddivide il viaggio in fasi:

- Pianifica con intelligenza – la pianificazione del viaggio;
- Prenota con intelligenza – la prenotazione del viaggio;
- Prima della partenza e in aeroporto;
- A bordo e arrivo all'aeroporto di destinazione.

Inoltre, fornisce informazioni su:

- bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati;
- come presentare un reclamo;
- viaggi per le persone disabili;
- contatti utili e risorse pratiche.

Questa guida non sostituisce:

- i termini e le condizioni di viaggio delle compagnie aeree;
- le politiche aeroportuali;
- i documenti assicurativi o le consulenze di tipo legale.

Per sapere con certezza quali sono tutti i requisiti del tuo viaggio, consulta sempre la compagnia aerea, l'aeroporto e/o l'autorità competente.

L'Australia sta sviluppando un nuovo Aviation Consumer Protection Framework (Quadro di tutela dei consumatori nel settore del trasporto aereo) per rafforzare la protezione dei diritti dei consumatori da parte di compagnie aeree e aeroporti.

Questo quadro normativo includerà un **Aviation Consumer Protection Charter (Carta per la tutela dei consumatori nel settore del trasporto aereo)**, che definirà gli standard minimi che compagnie aeree e aeroporti devono garantire nei confronti dei consumatori. Prevederà inoltre la presenza di un **Aviation Consumer Ombudsperson (Difensore civico dei consumatori nel settore del trasporto aereo)**, ossia un ente a cui i consumatori potranno rivolgersi per la gestione dei reclami relativi a compagnie aeree e aeroporti. L'**Aviation Consumer Protection Authority (Autorità per la tutela dei consumatori nel settore del trasporto aereo)** garantirà l'attuazione della Carta.

Per ulteriori aggiornamenti, visita il sito www.infrastructure.gov.au.

SEZIONE 01

Pianifica con intelligenza

Una buona preparazione inizia ben prima dell'arrivo in aeroporto. Informarsi bene, prenotare in modo intelligente, avere i documenti giusti ed essere in possesso di un'assicurazione adeguata possono far risparmiare tempo, denaro e stress.

Per trovare i biglietti al miglior prezzo, nell'orario desiderato e con la compagnia aerea più adatta alle proprie esigenze, **confrontare le opzioni disponibili è la scelta giusta**. Per valutare e confrontare le opzioni disponibili per raggiungere la tua destinazione, puoi consultare i motori di ricerca. Controlla anche le recensioni online sulle compagnie aeree e verificane la puntualità sul [sito web del Bureau of Infrastructure, Transport and Regional Economics \(BITRE\)](#).

Prenota il tuo viaggio in anticipo per avere maggiori possibilità di trovare opzioni di volo migliori e a prezzi più convenienti. Il momento della prenotazione può influire sui prezzi e sulle opzioni disponibili. Nei periodi di maggiore affluenza, i prezzi potrebbero essere più alti e la disponibilità dei posti più limitata.

Prendi sempre in considerazione la possibilità di stipulare un'assicurazione di viaggio, anche per i voli nazionali. L'ideale è stipulare l'assicurazione prima della prenotazione o il prima possibile dopo averla effettuata, così da garantirti la copertura anche in caso di annullamento del viaggio. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione "[Assicurazione di viaggio](#)".

Considera sempre un certo margine di tempo in più per eventuali imprevisti. Valuta se prenotare il volo in anticipo o arrivare un giorno prima per non rischiare di perdere il tour, la crociera o altri eventi importanti.

Viaggi con una disabilità? Pianifica in anticipo per un viaggio senza contrattempi. Sono disponibili diversi servizi di assistenza. Per maggiori informazioni, consulta la sezione "[Viaggiare con una disabilità](#)".

Viaggi con bambini? Volare con i bambini richiede una pianificazione aggiuntiva. Per maggiori informazioni, consulta la sezione "[Bambini e viaggi](#)".

Viaggi all'estero? Controlla sul [sito web Smartraveller](#) i consigli di viaggio, i requisiti di ingresso e i documenti necessari per le destinazioni verso cui stai viaggiando, e consulta la sezione "[Voli internazionali](#)" per ulteriori informazioni.

Verifica di essere in condizioni di salute idonee a volare. Se hai una patologia o hai recentemente subito un intervento chirurgico, potresti aver bisogno di un'autorizzazione medica per poter volare. Questa procedura prevede solitamente la richiesta di un modulo alla compagnia aerea, che dovrà essere compilato dal tuo medico e restituito alla compagnia per la valutazione, prima che tu possa essere considerato idoneo al volo. È importante completare questa procedura con adeguato anticipo per evitare che ti venga negato l'imbarco in aeroporto. Per sapere qual è la specifica procedura da seguire, [rivolgiti alla tua compagnia aerea](#).

Viaggi con animali domestici? Verifica se la tua compagnia aerea consente il trasporto di animali domestici e controlla le condizioni e le tariffe applicate. Alcune compagnie aeree consentono il trasporto di animali domestici solo in stiva, tramite servizi cargo o agenzie specializzate. Altre, invece, permettono il trasporto in cabina. Se il tuo animale viaggia in stiva, verifica che la gabbia sia conforme agli [standard dell'International Air Travel Association \(IATA; Associazione Internazionale del Trasporto Aereo\)](#) e che abbia le dimensioni corrette. Tieni presente che alcune razze di animali potrebbero essere soggette a restrizioni.

Assicurazione di viaggio



Stipulare un'assicurazione di viaggio non è obbligatorio, ma il governo australiano lo consiglia caldamente. Senza assicurazione, potresti dover sostenere per intero i costi di emergenze mediche, cancellazioni, smarrimento dei bagagli e altri imprevisti. In alcuni paesi l'ingresso è consentito solo se si è in possesso di un'assicurazione.

Non tutte le polizze assicurative sono uguali, ed è sempre consigliabile verificare attentamente le note informative e le clausole scritte in piccolo.

UNA BUONA POLIZZA DOVREBBE INCLUDERE COPERTURE COME:	ATTENZIONE A QUESTE ESCLUSIONI:
• Spese mediche all'estero, incluse eventuali evacuazioni mediche • Cancellazione o interruzione del viaggio • Spese per ritardi di viaggio • Bagagli smarriti, rubati o danneggiati • Responsabilità civile	• Patologie mediche preesistenti • Attività ad alto rischio (sci, immersioni) • Destinazioni soggette ad avvisi "Do Not Travel" del Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT; Ministero degli Affari Esteri) • Pandemie e restrizioni di viaggio imposte dal governo

Smartraveller ha avviato una partnership con CHOICE per offrirti una [guida semplice e chiara](#) su come scegliere la migliore assicurazione di viaggio.

L'ideale è stipulare un'assicurazione di viaggio al momento della prenotazione o subito dopo, per garantirsi la copertura in caso di eventuali problemi prima della partenza, incluso l'eventuale annullamento del viaggio.

CONSIGLIO

Alcune carte di credito includono un'assicurazione di viaggio gratuita. Controlla sempre che la copertura sia sufficiente e attiva, e ricorda che, generalmente, sarà necessario utilizzare quella carta per pagare i costi associati al viaggio. Per maggiori informazioni, leggi il prospetto informativo del prodotto (Product Disclosure Statement, PDS).

Voli internazionali

Il [sito web Smartraveller](#) offre moltissimi consigli di viaggio per chi vola all'estero, incluse informazioni su sicurezza, salute, leggi dei paesi di destinazione e assistenza consolare. Iscriviti al servizio di informazione di Smartraveller per ricevere consigli di viaggio e avvisi sulle destinazioni verso cui viaggi e attraverso cui transiti.

Il governo australiano garantisce assistenza consolare di emergenza **24 ore su 24** e supporto per passaporti di emergenza, evacuazioni mediche e contatti con la famiglia.

- +61 2 6261 3305 **dall'estero**
- 1300 555 135 **dall'Australia**

Passaporto e documenti di viaggio

Per viaggiare all'estero, tutti i cittadini australiani devono essere in possesso di un passaporto valido. I passaporti australiani sono rilasciati dall'[Australian Passport Office \(Ufficio Passaporti australiano\) presso il DFAT](#) (Dipartimento degli Affari Esteri). Molti paesi richiedono che il passaporto abbia una validità residua di almeno 6 mesi oltre la data di partenza prevista. Verifica quali sono i requisiti di ingresso specifici per la tua destinazione sul sito web Smartraveller.

Informati con largo anticipo sui requisiti per ottenere il visto. Alcuni paesi offrono visti all'arrivo o visti elettronici (eVisa). Altri richiedono che la domanda sia presentata con settimane o mesi di anticipo.

I bambini devono avere un proprio passaporto e non possono essere inclusi nel passaporto di un genitore. Alcune compagnie aeree richiedono che i bambini che viaggiano da soli, anche sui voli nazionali, abbiano un documento di identità con foto, come un passaporto.

Dichiarazione di beni e oggetti

I viaggiatori in arrivo in Australia sono tenuti a dichiarare determinati beni e oggetti, in particolare alimenti, prodotti vegetali o di origine animale, in quanto questi potrebbero comportare rischi per la biosicurezza. In caso di dubbio, è sempre meglio dichiarare il bene o l'oggetto oppure smaltirlo prima dei controlli di sicurezza, poiché la mancata dichiarazione può comportare sanzioni. Al contrario, non è prevista alcuna sanzione per aver dichiarato articoli proibiti.

Per maggiori informazioni su ciò che puoi portare in entrata e in uscita dall'Australia e sugli articoli che devono essere dichiarati, consulta il [sito web dell'Australian Border Force](#).

Trasporto di oggetti di valore

Se viaggi dall'Australia verso l'estero con oggetti di valore, come computer e macchine fotografiche, e intendi riportarli in Australia, registra tali oggetti sul modulo B263 "Merci esportate nel bagaglio dei passeggeri": [B263 - Goods Exported in Passenger Baggage](#).

Questo modulo non può essere utilizzato se si intende richiedere un rimborso nell'ambito del [Tourist Refund Scheme \(Programma di rimborso per i turisti\)](#). I beni registrati devono essere facilmente identificabili e includere informazioni come, ad esempio, i numeri di serie.

I beni acquistati in Australia [in esenzione da dazi o tasse](#) devono essere portati con sé e presentati per l'ispezione al punto di partenza; inoltre, potrebbe essere necessario dichiararli al momento del rientro.

Bambini e viaggi

Quando si viaggia con bambini, pianificare bene è molto importante.

Assicurati di avere i documenti di identità necessari per i bambini e di conoscere le franchigie bagaglio a loro riservate, poiché le condizioni possono variare a seconda della compagnia aerea. Tieni presente che tutti i bambini sono soggetti ai controlli di sicurezza, compresi quelli non accompagnati.

Metti nel bagaglio a mano eventuali alimenti o medicinali di cui tuo figlio potrebbe aver bisogno in aeroporto o a bordo dell'aereo e verifica le norme della compagnia aerea. In caso di patologie gravi o altre condizioni mediche che potrebbero compromettere la possibilità di viaggiare di tuo figlio, informa la compagnia aerea prima della partenza. Preparati ad affrontare situazioni impreviste come:

- l'assenza di posti liberi;
- la mancanza di fasciatoi;
- il rifiuto o l'impossibilità da parte del bambino di consumare il pasto servito dalla compagnia aerea;
- un ritardo del volo causato dalla compagnia aerea;
- lo smarrimento del bagaglio imbarcato in stiva da parte della compagnia aerea.

Il [sito web della Civil Aviation Safety Authority \(CASA - Autorità per la sicurezza dell'aviazione civile\)](#) offre informazioni utili sui requisiti necessari per viaggiare con bambini.

Neonati

In Australia, per neonato si intende un bambino di età inferiore a 2 anni. Tuttavia, le norme possono variare a seconda della compagnia aerea, soprattutto nel caso di vettori internazionali. Verifica le norme applicate dalla compagnia aerea internazionale con cui viaggi.

Assegnazione dei posti

Le compagnie aeree hanno politiche di assegnazione dei posti per famiglie, bambini e neonati volte a garantire che i bambini siedano vicino ai propri genitori o tutori nella stessa fila di sedili. Se ciò non fosse possibile, alla compagnia aerea è consentito separare i bambini dagli adulti che li accompagnano per non più di una fila di sedili o di un corridoio. Ciò permette agli adulti di raggiungere rapidamente i bambini durante un'evacuazione di emergenza.

Cerca di far sedere i bambini piccoli vicino al finestrino o tra due adulti responsabili. In questo modo si evita che vengano urtati da una persona o un carrello di servizio di passaggio lungo il corridoio.

È possibile tenere un neonato in grembo utilizzando una cintura di sicurezza supplementare. Il personale di bordo sarà in grado di fornirtene una prima del decollo e ti spiegherà come utilizzarla. I bambini di età superiore ai 2 anni devono occupare un posto a sedere proprio e non possono essere tenuti in braccio.

Culle

È possibile utilizzare le culle fissate ai divisori, ad eccezione delle fasi di decollo e atterraggio. Durante queste fasi è obbligatorio riporle, in modo da non ostacolare un'eventuale evacuazione.

Sistemi di ritenuta per bambini

Per avere un maggior livello di sicurezza è possibile utilizzare un sistema di ritenuta per bambini (ad esempio, un seggiolino auto omologato per l'uso su aeromobili commerciali). L'utilizzo di questi dispositivi deve essere approvato dal vettore aereo; pertanto, informati prima della partenza e verifica la compatibilità del prodotto con il posto prenotato. In Australia, non è possibile volare con seggiolini senza imbracatura interna.

Una volta superata la fase di utilizzo del sistema di ritenuta con imbracatura completa, il bambino può utilizzare in sicurezza il sedile dell'aereo e la cintura addominale. Assicurati che la cintura di sicurezza del bambino rimanga sempre allacciata durante tutta la durata del volo.

Minori non accompagnati

Un minore non accompagnato è un bambino di età compresa tra i 5 e gli 11 anni. Tuttavia, i limiti di età specifici possono variare a seconda del vettore. Alcune compagnie aeree offrono un servizio di assistenza supervisionata, che comprende il check-in, l'accompagnamento all'imbarco, la supervisione a bordo e la consegna a un tutore designato una volta giunti a destinazione.

Consigli rapidi:

- Verifica se la compagnia aerea offre un servizio per minori non accompagnati, come prenotarlo, e se è previsto un costo aggiuntivo.
- Compila tutti i moduli richiesti dalla compagnia aerea e assicurati che il minore, l'adulto che lo accompagna in aeroporto e l'adulto che lo accoglierà a destinazione abbiano i necessari documenti d'identità.
- Recati in aeroporto con anticipo, in modo da avere tempo sufficiente per il check-in e le procedure burocratiche.
- Verifica dove il personale della compagnia aerea prenderà in consegna il minore e se l'adulto che lo accompagna deve restare fino al decollo dell'aereo.
- Se il minore deve prendere un volo in coincidenza, assicurati che la compagnia aerea ne sia informata e verifica eventuali restrizioni.
- Se il minore ha una patologia o un'allergia, informa la compagnia aerea prima del viaggio e metti eventuali medicinali nel suo bagaglio a mano.

Altri giovani passeggeri non accompagnati

Le compagnie aeree potrebbero, a loro discrezione, offrire assistenza ad altri giovani passeggeri non accompagnati, generalmente di età compresa tra gli 11 e i 15 anni. Questo servizio consiste nella segnalazione al personale e all'equipaggio della compagnia aerea che il giovane passeggero viaggia senza accompagnatore e che potrebbe necessitare di ulteriore assistenza, soprattutto in caso di disservizi.

SEZIONE 02

Prenota con intelligenza



Prima di prenotare e pagare, consulta attentamente i termini e le condizioni (T&C) di trasporto della compagnia aerea. I termini e le condizioni dovrebbero essere sempre resi noti al momento della prenotazione e includere informazioni su cancellazioni, rimborsi e modifiche ai piani di viaggio.

Prenota con attenzione e assicurati di conoscere le regole tariffarie, i servizi inclusi e su chi ricadono le responsabilità in caso di cambiamenti ai tuoi piani di viaggio. Prenota sempre tramite compagnie aeree, agenzie di viaggio o siti di viaggio ufficiali e affidabili. Per accedere a link utili ai termini e alle condizioni delle compagnie aeree e degli aeroporti, consulta [il sito web del Ministero delle Infrastrutture dedicato alle informazioni su compagnie aeree e aeroporti](#).

PRIMA DI ACQUISTARE, VERIFICA:

- **La classe tariffaria e la flessibilità del biglietto.** Non tutti i biglietti sono uguali: spesso, le tariffe "Saver" o "Light" prevedono rigide politiche di non rimborso e includono assistenza e supporto limitati, come vitto e alloggio in caso di ritardi significativi. Le tariffe flessibili possono essere più costose, ma offrono maggiore libertà di modificare la prenotazione e maggiore probabilità di evitare o ridurre i costi aggiuntivi.
- **I servizi inclusi.** Spesso, le compagnie aeree low cost prevedono costi aggiuntivi per servizi quali il bagaglio da stiva, la scelta del posto, i pasti e l'intrattenimento a bordo.
- **La franchigia bagaglio.** Le restrizioni relative a dimensioni, peso e numero dei bagagli a mano o da stiva possono variare notevolmente da una compagnia aerea all'altra. Acquista il bagaglio extra online in anticipo, se necessario, per evitare le tariffe più alte applicate in aeroporto. Se il viaggio prevede più voli con compagnie aeree diverse, considera che potrebbero essere applicate franchigie bagaglio diverse anche se hai pagato un supplemento. Controlla attentamente tutte le informazioni al fine di evitare problemi successivi.
- **I requisiti per neonati, minori e bambini piccoli.** Controlla la disponibilità dei posti a sedere, le franchigie bagaglio e i requisiti relativi ai documenti d'identità. Per maggiori informazioni, consulta la sezione "[Bambini e viaggi](#)".
- **Il tempo minimo di coincidenza (Minimum connection time, MCT).** L'MCT è il tempo minimo necessario per consentire a te e al tuo bagaglio di passare da un volo all'altro e può variare a seconda degli aeroporti, delle compagnie aeree e del tipo di coincidenza (internazionale o nazionale). Per ridurre il rischio di perdere una coincidenza assicurati di avere più tempo possibile per passare da un volo e l'altro. In caso di dubbi, verifica le relative informazioni con la tua compagnia aerea, l'agenzia di viaggi o la piattaforma di prenotazione.
- **Il prezzo totale.** In base all'Australian Consumer Law (Legge australiana sui consumatori), il prezzo pubblicizzato deve corrispondere al prezzo totale da pagare, comprensivo di tasse e oneri obbligatori. Eventuali costi per servizi opzionali, come il bagaglio in eccedenza o la scelta del posto a sedere, devono essere indicati in modo chiaro al momento della prenotazione.

- **La correttezza dei tuoi dati prima di pagare.** Verifica che i nomi sulla prenotazione corrispondano esattamente a quelli sui documenti d'identità, compreso il nome completo, l'ortografia e l'eventuale presenza di trattini; e che i recapiti forniti per contattarti siano corretti. Controlla inoltre date, orari, itinerari e aeroporti. Se attraversi fusi orari diversi, assicurati che gli orari di arrivo e di partenza siano corretti. Gli errori individuati entro 24 ore dalla prenotazione potrebbero essere corretti gratuitamente; contatta la compagnia aerea o l'agenzia di viaggio il prima possibile per valutare le opzioni disponibili ed evitare problemi.

Per permettere ai passeggeri di viaggiare su reti aeree diverse, molte compagnie stipulano accordi reciproci noti come partnership **interline** o **codeshare**. Questi accordi consentono alla compagnia aerea che commercializza il volo di vendere posti su voli operati da compagnie aeree partner, dette vettori operativi. Se viaggi con una compagnia aerea diversa da quella che ti ha venduto il biglietto, verifica con attenzione che i termini e le condizioni del vettore che commercializza il volo o del vettore operativo siano applicabili, poiché franchigie bagaglio, modalità di check-in e altre regole potrebbero variare in modo sostanziale.

Agenti di viaggio

Ricorrere all'assistenza di agenti di viaggio può essere una buona idea, in particolare per viaggi complessi. Questi, però, prevedono commissioni, termini e condizioni propri. È importante comprendere il loro ruolo nella prenotazione e le possibili implicazioni in caso di problemi.

Le agenzie di viaggio offrono comodità, servizi e assistenza, ma introducono anche un ulteriore livello di intermediazione tra te e la compagnia aerea. Comprendere questo rapporto ti aiuta a fare scelte informate e a sapere cosa aspettarti in caso di cambiamenti nei tuoi piani di viaggio.

L'Australian Travel Industry Association (ATIA) pubblica un elenco aggiornato di agenzie di viaggio e tour operator accreditati sul [sito web ATIA Travel Tick](#). Gli agenti e gli operatori accreditati ATIA sono tenuti a svolgere la propria attività nel rispetto dell'Australian Consumer Law (Legge australiana sui consumatori) e in conformità con l'Accreditation Scheme Charter (Statuto del programma di accreditamento) e con il Codice di condotta.

Le agenzie di viaggio fungono da intermediari. Di solito, quando prenoti tramite un'agenzia di viaggio, anche nel caso di agenzie online, il biglietto viene acquistato tramite l'agenzia e non direttamente dalla compagnia aerea. Ciò può significare che:

- **Le modifiche e i rimborsi sono gestiti dall'agenzia.** Ricevere i rimborsi potrebbe richiedere più tempo, poiché questi vengono solitamente emessi tramite l'agenzia. Le compagnie aeree non possono fornire assistenza se si è in attesa che l'agenzia effettui il rimborso o se l'agenzia deduce commissioni dall'importo del rimborso.
- **La comunicazione può risultare più complessa.** Gli aggiornamenti importanti relativi al viaggio potrebbero esserti comunicati tramite l'agenzia anziché direttamente dalla compagnia aerea. Questo vuol dire che potresti ricevere le informazioni con un certo ritardo o che potresti non ricevere i dettagli più aggiornati. Si tratta di una situazione piuttosto comune. Se hai bisogno di assistenza per eventuali modifiche o se hai domande relative al tuo viaggio, la compagnia aerea potrebbe reindirizzarti al tuo agente. Ciò può complicare le cose, soprattutto in caso di ritardi o cancellazioni e se il tuo agente si trova in una zona con fuso orario diverso e non riesci a contattarlo.
- **Le agenzie di viaggio sono aziende indipendenti.** Non tutte operano allo stesso modo.
- **Le tariffe, i termini e le condizioni possono variare.** Le agenzie potrebbero applicare commissioni di servizio per la prenotazione, la modifica o la cancellazione del viaggio e adottare termini e condizioni

diversi. Tali commissioni e condizioni sono stabilite dall'agenzia e non dalla compagnia aerea, e possono incidere in modo significativo sui costi di modifiche o sui rimborsi. Alcuni agenti low cost potrebbero rifiutarsi di riprenotare il volo in caso di cancellazione, limitandosi al rimborso del biglietto ed esponendoti a prezzi più elevati se la nuova prenotazione avviene a ridosso della partenza.

- **Gli standard e i servizi possono variare.** È probabile che le agenzie con sede in Australia aderiscano a sistemi di accreditamento riconosciuti oppure a sistemi di settore. Altri agenti, soprattutto quelli online, possono avere sede all'estero, offrire un'assistenza clienti locale limitata, essere difficili da contattare e non avere alcun rapporto contrattuale con le compagnie aeree. Se un agente ha sede all'estero, può risultare difficile far valere i propri diritti ai sensi dell'Australian Consumer Law (Legge australiana sui consumatori) o risolvere le controversie tramite gli organismi nazionali di gestione dei reclami.

In caso di disservizi, prenotare direttamente con una compagnia aerea può essere più semplice. Molti viaggiatori scelgono di prenotare direttamente con le compagnie aeree così da ricevere le informazioni in modo diretto e tempestivo, e per avere un contatto diretto con il team di assistenza della compagnia. Se preferisci rivolgerti a un agente, puoi evitare alcune difficoltà:

- chiedendo di inserire i tuoi dati di contatto nel sistema di emissione dei biglietti per ricevere direttamente gli aggiornamenti; e
- informandoti su come contattarlo fuori dall'orario di ufficio per ricevere assistenza in caso di disservizi.

**CONSIGLI UTILI
PER LA
PRENOTAZIONE**

Scelta del posto a sedere: se la selezione del posto è importante per te, valuta la possibilità di prenotarlo in anticipo. A seconda del biglietto acquistato potrebbero essere applicati dei costi aggiuntivi.

- **Le file vicino alle uscite** offrono più spazio per le gambe, ma comportano alcune responsabilità, tra cui il dover ricevere le istruzioni di sicurezza da parte del personale di bordo una volta saliti sull'aereo, per poter prestare assistenza in caso di emergenza. La Civil Aviation Authority of Australia (CASA, Autorità per l'Aviazione Civile Australiana) ha definito delle [linee guida](#) sull'idoneità per le file vicino alle uscite. Inoltre la compagnia aerea potrebbe applicare criteri aggiuntivi.
- **Comfort personale:** se hai bisogno di più spazio, valuta le opzioni disponibili con la compagnia aerea o l'agenzia di viaggi. Alcune compagnie aeree offrono "posti a sedere senza vicini" a un costo aggiuntivo. Per avere spazio sufficiente potresti anche scegliere un posto in un'altra classe di viaggio.

È consigliabile che la **richiesta di pasti speciali** avvenga al momento della prenotazione o almeno 48 ore prima del viaggio. Verifica i requisiti specifici con la tua compagnia aerea.

★ CONSIGLI RAPIDI

- Leggi sempre le Conditions of Carriage (Condizioni di trasporto) della tua compagnia aerea, in particolare le informazioni su servizi inclusi, franchigie bagaglio e termini di cancellazione e cambio prenotazione.
- Pensaci due volte prima di prenotare un'offerta molto economica che sta andando a ruba, perché potrebbe comportare costi aggiuntivi in seguito.
- Consulta il sito smartraveller.gov.au per informazioni e consigli di viaggio sui paesi che intendi visitare.
- Controlla i requisiti di ingresso e la validità del passaporto. Assicurati che il passaporto sia valido per almeno 6 mesi oltre la data di ritorno.
- Acquista un'assicurazione di viaggio non appena hai terminato il pagamento del viaggio.

SEZIONE 03

Prima della partenza e in aeroporto

Tieni sotto controllo il tuo volo e presta attenzione a eventuali cambiamenti

I dettagli del tuo volo, come l'orario di check-in, l'orario di partenza e il gate, potrebbero subire variazioni. Controlla regolarmente e-mail, SMS o messaggi dell'applicazione per eventuali aggiornamenti da parte della compagnia aerea o dell'agenzia di viaggi.

La maggior parte delle compagnie aeree dispone di un'applicazione che puoi scaricare così da avere tutte le informazioni in un unico posto. Queste applicazioni possono essere utili per:

- ricevere aggiornamenti tempestivi sullo stato del volo ed eventuali notifiche;
- effettuare il check-in e ottenere la carta d'imbarco sul telefono;
- visualizzare le informazioni relative al gate d'imbarco;
- tracciare il bagaglio da stiva;
- accedere ad altre informazioni utili, ad esempio sull'intrattenimento a bordo e sui punti del programma Frequent Flyer.

Prepara bene i bagagli per un volo sicuro

Per evitare di perdere il volo o altri ritardi, prepara i bagagli in modo sicuro. Anche gli oggetti di uso quotidiano, come power bank, forbici, batterie al litio, aerosol, polveri e gel, potrebbero essere soggetti a limitazioni. Alcuni articoli sono ammessi solo in cabina o nel bagaglio da stiva, mentre altri richiedono l'approvazione da parte della compagnia aerea o dell'autorità per l'aviazione civile. Alcuni devono essere spediti come merce, mentre altri sono proibiti su tutti i voli.

La Civil Aviation Safety Authority (CASA, Autorità per la sicurezza dell'aviazione civile) ha prodotto e reso disponibile una [guida utile](#) che indica cosa può e non può essere trasportato in valigia, oltre a come trasportare correttamente questi articoli. Inoltre, sulla pagina [TravelSECURE](#), il Department of Home Affairs (Ministero degli Interni) fornisce informazioni su cosa è consentito e cosa non è consentito portare a bordo di un aereo o nell'area dell'aeroporto dopo i controlli di sicurezza.

Consigli per preparare i bagagli

Prima di partire, controlla quali sono le norme sui bagagli della compagnia aerea con cui viaggi poiché le limitazioni relative a dimensioni, peso e articoli possono variare. Il tuo bagaglio a mano potrebbe essere controllato al gate, il che comporterebbe un'eventuale risistemazione del contenuto, il pagamento di supplementi o la rimozione di alcuni oggetti. Di seguito sono riportati alcuni consigli per la preparazione dei bagagli:

- Prepara il tuo bagaglio autonomamente ed evita di riempirlo eccessivamente.
- Utilizza una valigia robusta e chiudibile a chiave, e contrassegna sia all'interno che all'esterno con i tuoi dati di contatto.
- Consulta le linee guida "*PackRight*" della CASA (Autorità per la sicurezza dell'aviazione civile) sugli articoli pericolosi e soggetti a restrizioni.
- Nel bagaglio a mano, porta con te batterie di ricambio e power bank (nota: l'uso a bordo potrebbe essere soggetto a restrizioni).
- Verifica qual è la politica sui dispositivi elettronici della compagnia aerea con cui viaggi.
- Metti nel bagaglio a mano gli oggetti essenziali, quelli di valore, i medicinali e gli oggetti fragili. Il risarcimento da parte della compagnia aerea potrebbe essere limitato se questi oggetti si trovano nel bagaglio da stiva.
- Conserva le ricevute degli articoli acquistati e che si trovano nel tuo bagaglio, oppure le foto delle ricevute stesse.
- Comunica in anticipo eventuali esigenze particolari alla compagnia aerea con cui viaggi.
- Prendi in considerazione l'utilizzo di un dispositivo di localizzazione del bagaglio e assicurati che sia carico.

Merci pericolose, articoli soggetti a restrizioni e vietati

Le merci pericolose sono articoli che possono risultare nocivi o pericolosi una volta a bordo di un aeromobile. Ad esempio: materiali infiammabili, esplosivi o tossici, oppure merci che potrebbero reagire in modo pericoloso con altre sostanze. Alcune di queste merci sono vietate sui voli. Altre possono essere trasportate ma solo previa approvazione da parte della compagnia aerea o con un imballaggio speciale. Per maggiori informazioni, consulta [la guida PackRight della CASA sulle merci pericolose](#).

Fra le merci pericolose comuni ci sono:

- sigarette elettroniche e dispositivi di fumo a vapore (vapes);
- batterie di ricambio e power bank;
- dispositivi elettronici portatili;
- aerosol e articoli da toeletta;
- prodotti per la pulizia e sostanze chimiche;
- carburanti e articoli alimentati a benzina;
- fiammiferi, accendini e fuochi d'artificio.

È inoltre necessario prestare attenzione agli [articoli soggetti a restrizioni o vietati](#), come alcuni tipi di batterie, articoli infiammabili e sostanze chimiche.

Quando fai il check-in online o in aeroporto, devi dichiarare la presenza di eventuali merci pericolose nel tuo bagaglio. I bagagli a mano e quelli da stiva vengono regolarmente controllati negli aeroporti per identificare eventuali merci pericolose, come batterie di ricambio e power bank. Se nel bagaglio da stiva vengono identificate merci pericolose, il bagaglio potrebbe essere rimosso, con il rischio di perdere il volo o che il bagaglio venga lasciato a terra.

La mancata dichiarazione di un bene pericoloso o una dichiarazione falsa o fuorviante può comportare gravi sanzioni, fino a 7 anni di reclusione.

Articoli vietati

Alcuni articoli sono vietati perché rappresentano un rischio per la sicurezza. Non è possibile trasportare articoli vietati oltre la zona dei controlli di sicurezza o a bordo di un aeromobile. Fra gli articoli vietati ci sono armi e alcuni comuni oggetti di uso domestico o sportivi, i quali possono essere usati come armi o causare danno a persone o all'aeromobile.

Sono considerati oggetti proibiti anche le repliche o le imitazioni di armi. Potresti essere costretto a lasciare gli articoli vietati al punto dei controlli di sicurezza. Per ulteriori informazioni sugli articoli vietati, consulta [TravelSECURE](#).

Batterie al litio

Le batterie al litio alimentano dispositivi di uso quotidiano come telefoni, computer portatili e fotocamere, ma è necessario trasportarle in modo sicuro per prevenire pericoli. Porta sempre con te in cabina batterie di ricambio e power bank. Non inserire mai batterie di ricambio o power bank nel bagaglio da stiva. Per maggiori informazioni, consulta [i consigli di sicurezza della CASA per viaggiare con batterie al litio](#).

I dispositivi dotati di batterie possono essere trasportati nel bagaglio da stiva o nel bagaglio a mano, purché siano completamente spenti e protetti da eventuali danni o dall'accensione accidentale durante il volo.

Le compagnie aeree potrebbero limitare il numero di batterie di ricambio e power bank che è possibile trasportare: si consiglia di verificare questi limiti con la propria compagnia aerea prima del volo. Se i power bank non sono conformi agli standard di certificazione nazionali, alcuni aeroporti internazionali potrebbero non consentire il passaggio oltre i controlli di sicurezza; verifica quindi che il dispositivo sia ammesso in tutti gli aeroporti di transito.

Viaggiare con medicinali e dispositivi medici

Diverse agenzie del governo australiano svolgono un ruolo nella supervisione dei viaggi con medicinali e dispositivi medici. Per ulteriori informazioni, è possibile consultare:

Ente	Informazioni	Sito web
Therapeutic Goods Administration	Risorse e informazioni su norme e requisiti	www.tga.gov.au/resources/consumer-information-and-resources/travelling-medicines-and-medical-devices
Services Australia	Linee guida di Medicare per viaggiare con medicinali inclusi nel Pharmaceutical Benefits Scheme	www.servicesaustralia.gov.au/how-to-manage-your-pbs-medicine-overseas?context=22016
Smartraveller	Linee guida per viaggiare con medicinali soggetti a prescrizione medica	www.smartraveller.gov.au/news-and-updates/prescription-drugs-and-travel
TravelSECURE	Restrizioni ed esenzioni per liquidi, aerosol e gel sui voli internazionali	www.homeaffairs.gov.au/travelsecure-subsite/files/fact-sheet-travelling-with-powders-liquids-aerosols-gels-2025.pdf
Australian Border Force	Linee guida su cosa è consentito e cosa non è consentito portare in Australia	www.abf.gov.au/entering-and-leaving-australia/can-you-bring-it-in/categories/medicines-and-substances

Per quanto riguarda i medicinali consentiti a bordo, porta con te nel bagaglio a mano una quantità sufficiente per la durata del viaggio, insieme a una lettera del medico o a una prescrizione se viaggi all'estero.

Liquidi, aerosol e gel

I limiti relativi alla quantità di polveri, liquidi, aerosol e gel che è possibile portare a bordo di un aereo possono variare a seconda che il viaggio sia nazionale o internazionale.

Spesso, sui voli internazionali, liquidi, aerosol e gel devono essere trasportati in contenitori la cui capienza massima è 100 millilitri/grammi. Tutti i contenitori di aerosol devono essere muniti di tappo o di un sistema di chiusura adeguato.

Le restrizioni si applicano nelle seguenti situazioni:

- in partenza dall'Australia;
- in transito in Australia da un paese a un altro;
- quando si viaggia sulla tratta nazionale di un volo in partenza da un terminal internazionale australiano;
- prima dell'imbarco su un volo diretto in Australia, presso l'ultimo aeroporto di partenza prima dell'arrivo in Australia.
 - Nota: le restrizioni applicabili ai voli diretti in Australia possono essere applicate al gate d'imbarco dell'ultimo aeroporto di partenza.

Articoli duty-free: se acquisti articoli duty-free (in esenzione da dazi) prima di arrivare in aeroporto, è consigliabile metterli nel bagaglio da stiva. Anche i prodotti duty-free sono soggetti alle restrizioni su polveri, liquidi, aerosol e gel. Verifica quali sono le restrizioni relative a polveri, liquidi, aerosol e gel.

Le restrizioni su liquidi, aerosol e gel si applicano anche se arrivi in Australia con un volo internazionale. Per ulteriori informazioni, visita il [sito web dell’Australian Border Force](#).

Per quanto riguarda i voli domestici in Australia, non ci sono restrizioni sulla quantità di polveri, liquidi, aerosol e gel che puoi portare a bordo. Se viaggi all’interno dell’Australia, ma parti da un terminal internazionale, sarai soggetto alle norme previste per i viaggi internazionali.

Organizza il tuo viaggio verso l’aeroporto

È tua responsabilità presentarti in aeroporto e al gate di imbarco in orario, prendendo in considerazione il tempo necessario per i controlli di sicurezza e altri eventuali controlli. Consulta il sito web o l’app della compagnia aerea con cui viaggi per verificare a che ora devi arrivare. Se prevedi di effettuare il check-in in aeroporto, controlla l’orario di chiusura del banco check-in.

Pianifica come raggiungere l’aeroporto includendo del tempo extra in caso di traffico, ritardi dei mezzi pubblici o periodi di maggiore affluenza, come le vacanze scolastiche o il periodo natalizio. Se viaggi in auto, valuta se valga la pena prenotare il parcheggio in anticipo per evitare ritardi.

Spesso, gli aeroporti forniscono informazioni sulla disposizione dei terminal, sui servizi disponibili e su eventuali lavori che possono influire sull’accessibilità. Inoltre, gli aeroporti possono essere molto grandi e orientarsi può essere difficile. Quindi assicurati di avere tempo a sufficienza per raggiungere il terminal e il gate corretti. Se hai particolari esigenze di accessibilità, controlla il [sito web dell’aeroporto da cui intendi viaggiare](#) per trovare informazioni sui punti di scarico passeggeri e su come richiedere assistenza.

Se viaggi verso l’estero, tieni in considerazione che potrebbe servire del tempo in più per le procedure di frontiera, che possono comportare lunghe code.

In alcune città esistono più aeroporti oppure terminal separati per voli nazionali e internazionali, situati in aree diverse. Verifica in anticipo i dettagli del tuo volo per assicurarti di arrivare nel posto giusto.

Check-in e consegna bagagli

Molte compagnie aeree consentono di effettuare il check-in online tramite la propria applicazione o il proprio sito web. Effettuare il check-in prima di arrivare in aeroporto può farti risparmiare tempo, evitando le code, fornendoti la carta d’imbarco e aiutandoti a ottenere posti migliori. Inoltre, ti garantisce il posto sul volo, poiché il mancato check-in entro il termine previsto potrebbe impedirti di effettuare l’imbarco.

Di solito, se viaggi su un volo in code-sharing operato da una compagnia aerea diversa da quella della prenotazione, devi fare il check-in allo sportello del vettore operativo.

L’orario di chiusura del check-in varia a seconda della compagnia aerea e della destinazione. Anche se hai fatto il check-in online, devi comunque rispettare le scadenze per la consegna dei bagagli (compresa la consegna self-service) e per l’imbarco. Solitamente la compagnia aerea provvederà a fornirti informazioni relative all’ora entro cui devi effettuare il check-in e presentarti al gate di partenza. Nel caso di passeggeri con mobilità limitata o che necessitano di assistenza speciale, le compagnie aeree potrebbero indicare tempistiche differenti. Quindi, assicurati di far avere queste informazioni alla compagnia aerea e di informarne il personale per tempo.

Se hai imbarcato un bagaglio in stiva, ricordati di conservare la ricevuta dell'imbarco. Può essere una buona idea fare una foto della ricevuta e del bagaglio nel caso in cui questo subisca poi ritardi, danni o venga smarrito.

Controlli di sicurezza

I controlli di sicurezza sono obbligatori per tutti i passeggeri. Gli aeroporti e i loro fornitori di servizi sono direttamente responsabili dei controlli sui passeggeri, in base ai requisiti stabiliti dal Department of Home Affairs (Ministero degli Interni).

Per informazioni sui controlli di sicurezza, compresi i diritti dei passeggeri al punto di controllo, gli oggetti che è possibile portare a bordo e le procedure di controllo disponibili per le persone con esigenze particolari, visita il [sito web del Department of Home Affairs \(Ministero degli Interni\)](#).

Se hai domande o ti senti a disagio in un qualsiasi momento durante le procedure di controllo di sicurezza in un aeroporto australiano, il Department of Home Affairs (Ministero degli Interni) consiglia di parlare con un supervisore presente al punto di controllo. In caso di necessità, puoi presentare un reclamo [contattando direttamente l'aeroporto](#).

Circostanze particolari durante i controlli di sicurezza

Ove opportuno, i diversi aeroporti potrebbero utilizzare metodi di controllo alternativi per garantire che tutti i passeggeri siano trattati con rispetto e dignità. Per maggiori informazioni, visita il sito web [TravelSECURE](#).

Passeggeri di genere diverso: se ti senti a disagio durante i controlli, puoi richiedere un addetto ai controlli diverso o chiedere di parlare con un supervisore.

Requisiti culturali o religiosi: durante i controlli, allo scopo di eseguire l'ispezione, potrebbe esserti chiesto di rimuovere alcuni oggetti, come i copricapi. Sebbene sia possibile rifiutare questo tipo di controllo, tale rifiuto può comportare il mancato superamento dei controlli di sicurezza e quindi l'impossibilità di poter salire in aereo. È possibile richiedere di rimuovere tali oggetti in una stanza privata.

Disabilità o disabilità nascosta: ove possibile, gli addetti ai controlli di sicurezza permetteranno alle persone con disabilità o disabilità nascoste di tenere con sé i propri dispositivi medici o altri ausili durante le procedure di controllo. Si consiglia di portare con sé una documentazione comprovante la propria condizione, come una lettera del medico, qualora alcuni metodi di controllo non fossero adatti. Questo aiuterà l'addetto ai controlli a scegliere un metodo di controllo adeguato alla specifica situazione.

Animali di assistenza: tu e il tuo animale potreste essere sottoposti ai controlli insieme o separatamente. Nel caso sia necessario che restiate insieme, verranno utilizzati metodi alternativi.

Farmaci, dispositivi medici e ausili per la mobilità: porta con te una lettera del medico o una tessera medica per facilitare i controlli. Informa l'addetto ai controlli nel caso in cui il tuo dispositivo non possa passare attraverso gli scanner o i raggi X. Tieni a portata di mano i farmaci e i documenti giustificativi per l'ispezione. Se trasporti oggetti come aghi ipodermici, dichiarali al momento del controllo di sicurezza e all'imbarco. Se utilizzi un ausilio per la mobilità o non puoi passare attraverso il body scanner, verranno utilizzati metodi di controllo alternativi.

Controlli di frontiera

Se viaggi verso l'estero, dovrai passare i controlli di frontiera. Ricorda che tutti i passeggeri in partenza devono essere in possesso di un passaporto o di un documento di viaggio valido. Per maggiori informazioni su arrivo e partenza dall'Australia, consulta la guida dell'Australian Border Force intitolata «[Crossing the Border](#)» (Attraversare la frontiera).

Arrivo al gate e imbarco

Assicurati di arrivare al gate con largo anticipo rispetto all'orario di imbarco, soprattutto se hai bisogno di assistenza specifica per salire a bordo. Tieni a portata di mano la carta d'imbarco e un documento d'identità. Se arrivi in ritardo al gate o non hai effettuato il check-in, potresti non essere ammesso a bordo del volo.

Il bagaglio a mano potrebbe essere controllato al gate, quindi assicurati di aver rispettato le limitazioni previste. Il mancato rispetto di tali limitazioni può comportare l'imbarco del bagaglio in stiva, impedendoti quindi di portarlo con te a bordo, oppure il suo imbarco potrebbe essere rifiutato, con conseguenti costi aggiuntivi.

La maggior parte delle compagnie aeree australiane garantisce alle persone che necessitano di assistenza all'imbarco la possibilità di salire a bordo prima degli altri passeggeri. Il personale di bordo qualificato può assisterti a raggiungere e lasciare il tuo posto se non sei in grado di farlo autonomamente. Nel caso di aerei di medie o grandi dimensioni, possono essere utilizzate rampe o ponti d'imbarco, oppure ascensori. Se hai richiesto un posto vicino al corridoio ma non te ne è stato assegnato uno, chiedi a un assistente di volo di assegnarti un altro posto, ove possibile.

Ricorda che una compagnia aerea può rifiutare l'imbarco a qualsiasi passeggero che abbia un comportamento che rappresenti un rischio per la sicurezza dell'aeromobile, delle persone a bordo o dei loro beni.

Altri consigli utili mentre ti trovi in aeroporto

Presta attenzione agli annunci: gli orari di partenza e i gate assegnati inizialmente possono subire variazioni con breve preavviso. Ascolta gli annunci, rivolgiti al personale della compagnia aerea e controlla i tabelloni informativi per eventuali cambiamenti di gate o orari di imbarco. Se stai aspettando al gate e non vedi né personale né altri passeggeri quando si avvicina l'orario di imbarco, verifica che il tuo gate non sia cambiato.

Tieni sempre i bagagli vicino a te. Per ragioni di sicurezza, non lasciare mai bagagli ed effetti personali incustoditi in aeroporto.

Comportati in modo ragionevole: comportamenti indisciplinati, sregolati o di disturbo possono comportare il rifiuto dell'imbarco e l'intervento dell'Australian Federal Police (Polizia Federale Australiana) negli aeroporti nazionali.

Bevi con moderazione: anche se può essere allettante bere qualche drink prima del volo, imbarcarsi su un aereo in stato di ebbrezza costituisce un reato.

Se perdi il volo: se, nonostante la tua attenta pianificazione, dovessi perdere il volo, contatta subito la compagnia aerea con cui viaggi per valutare le possibili soluzioni. Questo è particolarmente importante se si tratta di un viaggio internazionale che prevede più di un volo. Se perdi il volo e non contatti la

compagnia, la politica di quest'ultima potrebbe prevedere la perdita di tutti i voli successivi dell'itinerario senza diritto al rimborso.

Cosa succede se il tuo volo è in ritardo, subisce un'interruzione o viene cancellato?

Ritardi e cancellazioni possono verificarsi a causa di condizioni meteorologiche, problemi operativi o limitazioni del traffico aereo. Le opzioni disponibili e l'eventuale assistenza dipendono dalle politiche della compagnia aerea, dalla causa del disservizio e dalle modalità di prenotazione.

Se il tuo volo è in ritardo o è stato cancellato:

- controlla gli aggiornamenti della compagnia aerea (app, SMS, e-mail o tabelloni in aeroporto);
- rivolgiti al personale della compagnia aerea in aeroporto;
- contatta il tuo agente di viaggio se ne hai utilizzato uno per effettuare la prenotazione;
- assicurati che i tuoi dati di contatto siano aggiornati.

Di solito, prenotare direttamente con la compagnia aerea rende più semplice effettuare modifiche. Se hai prenotato tramite un'agenzia di viaggi o una piattaforma di terze parti, potrebbe essere necessario contattare direttamente loro.

Le compagnie aeree sono tenute a riportare le proprie politiche nelle condizioni di trasporto o nella Carta dei diritti dei clienti. A seconda delle circostanze, in caso di ritardi significativi, alcune compagnie potrebbero offrire pasti, alloggio o trasferimenti. Tuttavia, ricevere questo tipo di assistenza non è scontato, quindi informati su quali sono i servizi disponibili. Se sostieni delle spese, conserva le ricevute poiché potresti avere diritto al rimborso in base alle politiche della compagnia aerea o all'assicurazione di viaggio.

Generalmente, i tuoi diritti sono stabiliti dai termini e dalle condizioni della compagnia aerea e dall'Australian Consumer Law (ACL, Legge australiana sui consumatori). Ai sensi dell'ACL, se non ricevi ciò per cui hai pagato, potresti avere diritto a soluzioni assistenziali quali un rimborso o un servizio sostitutivo.

Di solito, se il tuo volo subisce un disservizio, le compagnie aeree offrono:

- una **nuova prenotazione**, se devi comunque proseguire il viaggio;
- un **rimborso**, se non desideri più viaggiare (i tempi e le eventuali commissioni possono variare, soprattutto se hai prenotato tramite un'agenzia).

A seconda della tua polizza e del motivo del disservizio, alcuni costi potrebbero essere coperti dall'assicurazione di viaggio. Controlla qual è la tua copertura e conserva i documenti giustificativi.

Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori in caso di disservizi al volo, visita il sito web dell'[Australian Competition and Consumer Commission](#) (ACCC, Commissione australiana per la concorrenza e per i consumatori) o il nostro sito web.

★ CONSIGLI RAPIDI

- Effettua il check-in online 24–48 ore prima del volo per evitare le code
- Segui le indicazioni della compagnia aerea con cui viaggi per sapere quando arrivare in aeroporto
- Consulta il sito casa.gov.au/packright per evitare di mettere in valigia articoli pericolosi o speciali
- Acquista online e in anticipo la franchigia bagaglio aggiuntiva poiché è sempre più economico rispetto a farlo in aeroporto
- Sii gentile con gli altri, soprattutto quando le cose non vanno come previsto
- Informati su chi contattare per ricevere assistenza in caso di ritardi, disservizi o cancellazioni del volo

SEZIONE 04

Durante il volo

Sicurezza e comportamento

Comportarsi nella maniera corretta è essenziale per garantire a te e agli altri passeggeri un viaggio sicuro e confortevole.

Il personale di bordo è presente per garantire la tua sicurezza durante l'imbarco, il volo e lo sbarco. Assicurati di seguire sempre le loro istruzioni.

Segui sempre le indicazioni del personale di bordo su come sistemare il tuo bagaglio a mano. Puoi riporlo nella cappelliera o sotto il sedile di fronte a te, a meno che tu non sia seduto in una fila vicino all'uscita di emergenza.

Prima del decollo, il personale di bordo effettuerà la dimostrazione delle procedure di sicurezza. È importante prestare attenzione a questa dimostrazione.

È necessario mantenere un comportamento adeguato durante il volo; è vietato, ad esempio, usare un linguaggio minaccioso, interferire con l'equipaggio o con le attrezzature, fumare, consumare alcolici portati da casa o non rispettare le istruzioni del personale. In caso di mancato rispetto di queste indicazioni, il personale della compagnia aerea e la polizia possono emettere un avvertimento verbale o scritto. I passeggeri che assumono comportamenti sregolati, indisciplinati o di disturbo possono essere soggetti a sanzioni pecuniarie, procedimenti penali e, in alcuni casi, essere immobilizzati e arrestati.

Se viaggi con bambini, assicurati di sorvegliarli in ogni momento. Consulta la sezione [“Bambini e Viaggi”](#) per conoscere le tue responsabilità durante la permanenza in cabina.

Se sei seduto in una fila vicino all'uscita di emergenza, devi soddisfare i requisiti di idoneità e confermare di aver compreso le istruzioni di sicurezza prima del decollo. Inoltre, dovrai riporre tutti i dispositivi elettronici, i libri e i giornali e ascoltare le istruzioni. Se non presti attenzione, potresti essere spostato altrove.

Durante il volo, puoi utilizzare il cellulare e altri dispositivi elettronici personali, ma devi seguire tutte le procedure di bordo e le istruzioni dell'equipaggio. Tutti i dispositivi devono rimanere in modalità aerea per l'intera durata del volo. Alcune compagnie aeree offrono Wi-Fi per l'intrattenimento a bordo o la

connessione a Internet. Tuttavia, non è consentito utilizzare le funzioni di chiamata del telefono cellulare durante il volo.

La Civil Aviation Safety Authority (CASA, Autorità per la sicurezza dell'aviazione civile) definisce gli standard di sicurezza per l'aviazione australiana. Per maggiori informazioni sulla sicurezza in cabina e sul comportamento da tenere, consulta i [video informativi](#) e il [sito web](#) della CASA.

★ CONSIGLI RAPIDI

- Segnala al più presto eventuali danni al tuo bagaglio a mano all'equipaggio o al personale di terra.
- Carica i tuoi dispositivi prima del volo, poiché la ricarica a bordo potrebbe non essere sempre disponibile.
- Individua l'uscita di emergenza più vicina e prendi nota di quante file ti separano da essa.
- Tieni sempre allacciata la cintura di sicurezza finché sei seduto, anche quando il segnale è spento.
- Idratati: l'aria in cabina è molto secca (con un'umidità di circa il 10–20%).
- Avvisa immediatamente l'equipaggio in caso di emergenza medica: il personale di bordo è addestrato al primo soccorso.
- Prima di lasciare l'aereo, controlla le tasche del sedile e le cappelliere per assicurarti di non aver dimenticato nulla.

SEZIONE 05

Arrivo all'aeroporto di destinazione

Se hai bagagli da stiva, recati al nastro trasportatore e controlla attentamente le etichette per evitare di prendere la valigia di qualcun altro.

Arrivo dall'estero

Se torni in Australia dall'estero, dovrai compilare la "[Incoming Passenger Card](#)" ("Modulo per i passeggeri in ingresso"). Se non hai la cittadinanza australiana, assicurati di essere in possesso di un [visto valido](#), se richiesto.

Consulta la sezione "[Voli internazionali](#)" per sapere quali articoli devono essere dichiarati all'entrata nel paese. Rispondi in maniera sincera: in caso di mancata dichiarazione potrebbero essere applicate pesanti sanzioni.

Gli agenti della Border Force (Polizia di frontiera) hanno il potere legale di ispezionare i bagagli e di interrogarti per individuare eventuali violazioni delle leggi doganali, di quarantena e di altre normative del Commonwealth, comprese quelle relative all'importazione e all'esportazione di merci proibite. Se hai dubbi riguardo all'interrogatorio o all'ispezione, rivolgiti direttamente all'agente o al suo superiore al momento dell'interrogatorio.

Per maggiori informazioni, visita il [sito web dell'Australian Border Force](#).

SEZIONE 06

Bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati

Se il tuo bagaglio non arriva o è danneggiato, segnalalo immediatamente in aeroporto prima di lasciare la zona di ritiro bagagli. La maggior parte delle compagnie aeree dispone di uno sportello dedicato ai bagagli nell'area arrivi. Spesso sono previste finestre di tempo rigorose e, se la segnalazione viene effettuata oltre tali scadenze, la compagnia aerea potrebbe non accettare il reclamo. Verifica sempre i requisiti della compagnia aerea con cui viaggi.

È importante [contattare la propria compagnia aerea](#), non l'aeroporto, poiché la gestione dei bagagli è responsabilità della compagnia aerea. Di solito, se il viaggio ha previsto più voli, è la compagnia aerea che ha operato l'ultimo volo ad essere responsabile della gestione del reclamo.

Responsabilità del vettore e diritti dei passeggeri

La responsabilità della compagnia aerea per bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati dipende da diversi fattori, tra cui viaggio nazionale o internazionale, le condizioni di trasporto della compagnia aerea e le circostanze dello smarrimento o del danno. Le tutele dei passeggeri sono stabilite dalla normativa internazionale e australiana, tra cui la *Convenzione di Montreal* e il *Civil Aviation (Carriers' Liability) Act 1959* (Legge sull'aviazione civile, Responsabilità dei vettori del 1959), che definiscono gli standard minimi di responsabilità.

Se hai un'assicurazione di viaggio, consulta la tua polizza e il prospetto informativo del prodotto (Product Disclosure Statement, PDS) per comprendere le coperture e gli eventuali requisiti per presentare una richiesta di risarcimento. Molti assicuratori richiedono che venga presentata una richiesta di risarcimento alla compagnia aerea prima di poter richiedere il rimborso tramite la polizza.

Bagagli in ritardo o smarriti

A volte il bagaglio può subire ritardi, soprattutto in caso di voli in coincidenza. Se ciò dovesse accadere, segnala il ritardo prima di lasciare l'aeroporto, così che la compagnia aerea possa iniziare a rintracciare il tuo bagaglio. È probabile che tu debba compilare un modulo di segnalazione e fornire dettagli quali il numero di prenotazione, i tuoi recapiti e una descrizione del bagaglio, incluso il numero dell'etichetta e le caratteristiche distintive.

Prendi nota di tutti i numeri di riferimento forniti dalla compagnia aerea, poiché ti serviranno per il tracciamento o per eventuali richieste di risarcimento future. Se il tuo bagaglio subisce un ritardo mentre ti trovi lontano da casa, potresti essere rimborsato dalla compagnia per un ammontare ragionevole legato all'acquisto di beni di prima necessità, come prodotti per l'igiene personale o indumenti, mentre attendi il tuo bagaglio. Conserva tutte le ricevute a supporto di eventuali richieste di risarcimento.

Generalmente, se il bagaglio non può essere localizzato, viene considerato smarrito dopo 21 giorni. A quel punto, potrebbe essere necessario presentare un reclamo formale e fornire prove del valore dei propri effetti personali, come ricevute o altre prove d'acquisto.

Bagaglio danneggiato

Se il tuo bagaglio è danneggiato, segnalalo il prima possibile in aeroporto e compila il modulo di reclamo della compagnia aerea. Come nel caso del bagaglio in ritardo, sono previste tempistiche precise per la presentazione dei reclami. È quindi importante effettuare la segnalazione tempestivamente.

Se la richiesta viene accolta, la compagnia aerea può decidere di riparare o sostituire il bagaglio oppure di offrire un indennizzo. Tuttavia, di solito le compagnie aeree non sono responsabili per tutti i tipi di danni. Ad esempio, non sono responsabili per la normale usura, piccoli graffi, difetti intrinseci o danni causati da sovraccarico o da un'inadeguata preparazione del bagaglio. Per conoscere tutti i dettagli, consulta le condizioni di trasporto della compagnia aerea con cui viaggi.

Ausili per la mobilità danneggiati

Se viaggi con ausili per la mobilità, come una sedia a rotelle, e questi subiscono danni durante il viaggio, assicurati di segnalarlo immediatamente alla compagnia aerea presso l'area di ritiro bagagli prima di lasciare l'aeroporto. Fai delle foto dei danni subiti e assicurati di includere nell'immagine l'etichetta del bagaglio, se è stata apposta al momento del check-in. La compagnia aerea potrebbe essere tenuta a fornirti un ausilio per la mobilità provvisorio mentre vengono effettuate le riparazioni necessarie. È importante conservare la documentazione relativa al volo, tra cui la conferma della prenotazione e la carta d'imbarco, oltre alle prove del danno e la corrispondenza con la compagnia aerea. Tali documenti potrebbero essere richiesti per ottenere un ulteriore rimborso, a seconda dell'entità del danno.

SEZIONE 06

COME PRESENTARE UN RECLAMO

L'Australia sta introducendo un nuovo Aviation Consumer Ombuds Scheme (Sistema di mediazione per i consumatori del trasporto aereo), che consentirà ai consumatori di rivolgersi a un organismo indipendente di risoluzione delle controversie per la gestione dei reclami nei confronti di compagnie aeree e aeroporti. Per ulteriori aggiornamenti, consulta il sito infrastructure.gov.au.

Un difensore civico (ombudsperson) ad interim, già operante all'interno del Department of Infrastructure, Transport, Regional Development, Communications, Sport and the Arts (Ministero delle Infrastrutture, dei Trasporti, dello Sviluppo Regionale, delle Comunicazioni, dello Sport e delle Arti), è stato incaricato di contribuire allo sviluppo del nuovo Aviation Consumer Protections Scheme (Programma di tutela dei consumatori nel settore del trasporto aereo) e di promuovere, nel breve termine, il miglioramento delle tutele per i consumatori in questo settore. Qualora il difensore civico ad interim riceva reclami diretti relativi a voli charter, compagnie aeree, aeroporti o altre questioni, potrà fornire ai clienti le informazioni pertinenti e indirizzarli agli enti competenti, nonché, se del caso, inoltrare la questione ai livelli superiori.

Ad oggi, il nuovo Aviation Consumer Ombuds Scheme non è stato ancora promulgato. Nel frattempo, si raccomanda di seguire la procedura descritta di seguito e di utilizzare i canali esistenti per la gestione del proprio reclamo.

Procedura dettagliata per la presentazione di un reclamo ed eventuale inoltro a livelli superiori

Se si verifica un problema, esiste un percorso chiaro da seguire per la presentazione di un reclamo e il suo eventuale inoltro a livelli superiori.

Fase 1 — Contatta la compagnia aerea, l'aeroporto o l'agenzia di viaggi

Inizia contattando la compagnia aerea, l'aeroporto o l'agenzia di viaggi. La maggior parte di queste aziende fornisce già sui propri siti web le informazioni relative ai reclami, incluse le condizioni e le procedure per la loro presentazione.

- Verifica quali sono i termini e le condizioni pertinenti per comprendere i tuoi diritti.
- Segui la procedura di reclamo e le tempistiche previste dall'organizzazione.
- Se hai prenotato tramite un'agenzia di viaggi, potrebbero essere applicabili anche i termini e le condizioni di quest'ultima.
- Conserva i dettagli del tuo reclamo, compreso l'eventuale numero di riferimento.

Per link utili ai termini e alle condizioni delle compagnie aeree e degli aeroporti, nonché ad altre informazioni di contatto, visita il [sito web del Department of Infrastructure \(Ministero delle Infrastrutture\)](#). Se il tuo problema riguarda i diritti dei consumatori, consulta il [sito web dell'ACCC](#). Nel caso di viaggi internazionali, potrebbe essere applicata anche la [Convenzione di Montreal](#).

Per contattare la propria compagnia aerea è importante utilizzare esclusivamente i canali ufficiali, poiché l'invio di dati personali tramite social media o a indirizzi e-mail non verificati può comportare rischi come truffe o furto d'identità.

Voli in code-sharing

Il code-sharing è un accordo comune tra compagnie aeree in base al quale una compagnia vende il biglietto ma il volo è operato da una compagnia aerea differente. Se il volo è operato da una compagnia aerea diversa da quella con cui è stata effettuata la prenotazione, si raccomanda di indirizzare il reclamo alla compagnia aerea operatrice, tenendo presente che i termini e le condizioni applicabili sono quelli di una sola delle due compagnie aeree, a seconda dell'accordo di code-sharing e delle rispettive politiche del vettore.

Fase 2 — Richiedi l'inoltro del reclamo a livelli superiori

Se non sei soddisfatto della risposta della compagnia aerea o dell'aeroporto, richiedi una revisione interna tramite la relativa procedura di riesame della compagnia aerea o dell'aeroporto.

Fase 3 — Se il problema non è stato risolto, contatta un ente esterno

Se anche dopo aver seguito le procedure interne il tuo reclamo rimane irrisolto, puoi contattare un organismo esterno competente:

Ente	Quando contattare	Dettagli importanti
Airline Customer Advocate (ACA)	Reclami relativi a Qantas, Jetstar o Virgin	Programma indipendente con criteri di ammissibilità . È necessario aver prima presentato un reclamo alla compagnia aerea. Telefono: 1800 813 129.

Agenzie statali o territoriali per la tutela dei consumatori	Potenziati violazioni dell'Australian Consumer Law (Legge australiana sui consumatori)	L'ACCC inoltra i reclami alle autorità statali e territoriali competenti (ad esempio, NSW Fair Trading e Consumer Affairs Victoria). La maggior parte si avvale anche del National Relay Service.
Australian Travel Industry Association (ATIA)	Reclami relativi ad agenzie di viaggio accreditate dall'ATIA	Procedura di reclamo indipendente. Non tutte le agenzie sono accreditate.
Department of Home Affairs	Problemi relativi ai controlli di sicurezza aeroportuali	È possibile fornire feedback o segnalare problemi gravi tramite il suo sito web .
Australian Human Rights Commission (AHRC)	Discriminazione o questioni relative ai diritti umani	Gestisce i reclami relativi a discriminazioni illegali.
Autorità di regolamentazione internazionali	Problemi verificatisi all'estero	Potrebbe essere necessario contattare l'autorità di regolamentazione del paese in cui si è verificato il problema.
Difensore civico ad interim per il settore del trasporto aereo	Problemi dei consumatori nel settore del trasporto aereo (linee guida generali)	Fornisce informazioni, indirizza agli enti competenti e, se del caso, può segnalare i problemi a livelli superiori.

Fase 4 — Tribunale o corte

Come ultima risorsa, è possibile rivolgersi a un tribunale o una corte statale o territoriale. Tale procedura può essere costosa e richiedere molto tempo, pertanto si consiglia di richiedere prima una consulenza legale, ad esempio tramite i servizi di assistenza legale gratuita.

★ CONSIGLI RAPIDI

- Fornisci dettagli precisi: includi il codice di prenotazione, il numero del volo, la data e gli orari.
- Ottieni un numero di riferimento per il tuo reclamo.
- Indica la base giuridica: fai riferimento alle condizioni di trasporto della compagnia aerea/aeroporto e, se possibile, alla garanzia prevista dall'Australian Consumer Law (Legge australiana sui consumatori) che ritieni sia stata violata.
- Indica in modo chiaro cosa desideri: rimborso, indennizzo o scuse.
- Conserva prove e documentazione: carte d'imbarco, ricevute, foto, e-mail e tieni traccia di tutte le conversazioni avute e della corrispondenza.
- Mantieni una visione obiettiva ed evita un linguaggio emotivo: concentrati su fatti, date ed effetti.

SEZIONE 07

Viaggiare con disabilità

Il trasporto aereo può rappresentare una sfida per le persone che necessitano di assistenza aggiuntiva. Senza un'adeguata pianificazione e un'assistenza appropriata, barriere fisiche, mediche, sensoriali e comunicative, ambienti non familiari e vincoli di tempo possono rendere il viaggio stressante.

Potresti aver bisogno di assistenza in diverse fasi del viaggio: prenotazione, arrivo in aeroporto e spostamenti al suo interno, imbarco, volo, sbarco e trasferimenti tra un volo e l'altro.

Le persone con disabilità hanno il diritto di viaggiare in sicurezza e con dignità, compreso l'accesso a servizi, strutture e adattamenti ragionevoli, indipendentemente dal tipo o dalla visibilità della disabilità. Ai sensi del *Disability Discrimination Act 1992* (*Legge contro la discriminazione nei confronti delle persone con disabilità del 1992*), la discriminazione nel trasporto aereo è illegale e comprende l'impossibilità di accedere in modo adeguato ai servizi delle compagnie aeree o degli aeroporti.

Pianifica del volo

Verifica le opzioni di accessibilità

Gli aeroporti e le compagnie aeree offrono una serie di servizi di assistenza per migliorare l'accessibilità, la sicurezza e l'autonomia dei passeggeri. Prima di prenotare, verifica che i servizi soddisfino le tue esigenze, tra cui:

- accessibilità all'aeroporto e tipi di assistenza disponibili;
- modalità di imbarco, ad esempio tramite ponti o altre forme di assistenza;
- opzioni sul posto a sedere, come braccioli movibili o sedili vicino al corridoio;
- tipo di aeromobile e servizi a bordo;
- viaggi con ausili per la mobilità.

I pianificatori di accessibilità, le mappe aeroportuali e le applicazioni possono aiutarti a pianificare il tuo viaggio, inclusi percorsi, servizi, parcheggi, mappe sensoriali e aree tranquille. Inoltre, eseguire delle prove prima del viaggio può aiutarti a valutarne la fattibilità.

Rare Voices Australia ha co-progettato un [Rare Disease Disability Toolkit \(Kit di strumenti per le disabilità legate a malattie rare\)](#) insieme a persone che convivono con una disabilità causata da una malattia rara. La guida "[Navigating Air Travel with Rare Disease Disability](#)" (Viaggiare in aereo con una disabilità dovuta a una malattia rara) è un'ottima risorsa per chi viaggia con una disabilità, e le informazioni contenute in questa sezione si basano in larga parte su tale risorsa. Contiene informazioni utili, checklist e schede informative, alcune delle quali sono evidenziate in questa guida.

Conferma della prenotazione

Dopo la prenotazione, verifica i dettagli principali e richiedi, se necessario, una conferma scritta, che includa:

- i servizi di assistenza richiesti;
- i dettagli del volo, l'orario di check-in e l'assegnazione del posto a sedere;

- i servizi a bordo e gli scali.

Informa la compagnia aerea con cui viaggi

Comunica alla compagnia aerea le tue esigenze il prima possibile (meglio entro le 48 ore prima del viaggio), in modo che possano essere presi i necessari accordi. Ciò è particolarmente importante se si viaggia con ausili per la mobilità, attrezzature mediche o animali di assistenza.

Se viaggi all'estero, informati su quale assistenza è disponibile a destinazione.

All'aeroporto

Spostarsi in aeroporto

Orientarsi negli aeroporti può risultare complesso. Pianifica la tua visita prima di recarti in aeroporto e arriva con largo anticipo. L'assistenza potrebbe non essere disponibile prima del check-in, ma le compagnie aeree di solito possono fornire supporto dal check-in fino all'imbarco, se avvisate in anticipo.

La disponibilità di mappe dell'aeroporto, i parcheggi accessibili, le aree di sosta per la discesa dei passeggeri, le applicazioni e le sale relax possono aiutare a ridurre lo stress, in particolare per i viaggiatori neurodivergenti.

Check-in e assistenza

Le compagnie aeree possono offrire il check-in prioritario e assisterti nell'uso dei chioschi self-service, nella gestione dei bagagli e degli ausili per la mobilità. È possibile:

- richiedere un posto a sedere che soddisfi le tue esigenze (potrebbero essere applicati dei costi aggiuntivi);
- richiedere assistenza per l'uso della sedia a rotelle all'interno dell'aeroporto;
- ricevere supporto durante l'imbarco e lo sbarco.

Dopo l'arrivo, l'assistenza potrebbe essere limitata; valuta quindi la possibilità di viaggiare con un accompagnatore o un assistente, se necessario.

Controlli di sicurezza

Tutti i passeggeri devono sottoporsi ai controlli di sicurezza, ma, ove opportuno, possono essere utilizzati metodi alternativi per garantire un trattamento rispettoso e dignitoso.

- Nel caso tu abbia bisogno di assistenza, informa gli addetti ai controlli.
- Per poter essere sottoposti a una forma alternativa di controllo, potrebbe essere necessaria la presentazione di documentazione di supporto.
- Potrebbero essere disponibili strumenti di comunicazione, come schede di notifica o lavagnette.
- Se durante il controllo vieni separato dai tuoi effetti personali, puoi chiedere al personale di sorvegliarli.
- Ove possibile, gli ausili possono essere conservati, oppure sottoposti a controllo separato.

Imbarco, volo e arrivo

Se avvisi con sufficiente anticipo, puoi ricevere assistenza fino al gate, a bordo dell'aeromobile e fino al tuo posto a sedere. Puoi inoltre ricevere aiuto con il bagaglio a mano e nei trasferimenti tra voli.

Il personale di cabina può fornire assistenza per attività quali:

- muoversi all'interno della cabina;
- accedere ai pasti e alle informazioni;
- utilizzare le attrezzature di bordo.

Il personale di cabina non può fornire assistenza per attività quali mangiare, andare in bagno o fornire cure mediche.

Ausili e attrezzature per la mobilità

Se viaggi con una sedia a rotelle o un ausilio per la mobilità:

- verifica le [indicazioni della CASA](#) e della compagnia aerea prima del viaggio;
- scatta foto dell'attrezzatura prima del check-in;
- segnala immediatamente eventuali danni all'arrivo.

Animali di assistenza

Le compagnie aeree australiane consentono agli animali di assistenza accreditati, come i cani guida e i cani per non udenti, di viaggiare in cabina con il loro accompagnatore. Questi animali devono essere adeguatamente addestrati, certificati e ben educati e i passeggeri devono informare la compagnia aerea in anticipo. Sebbene le compagnie aeree siano tenute ad accogliere gli animali di assistenza ai sensi delle leggi sulla disabilità, il loro trasporto è comunque soggetto ai requisiti di sicurezza aerea e, se gli animali non soddisfano tali requisiti, potrebbero non essere imbarcati.

★ CONSIGLI RAPIDI

- Comunica le tue esigenze alla compagnia aerea al momento della prenotazione e confermale nuovamente 48 ore prima della partenza.
- Arriva in aeroporto con largo anticipo; il coordinamento dell'assistenza speciale può richiedere più tempo.
- Fotografa il tuo ausilio per la mobilità prima del check-in.
- Porta con te la documentazione che attesta l'accreditamento degli animali di assistenza.
- Chiedi che qualsiasi rifiuto di assistenza o di trasporto venga fornito per iscritto.
- Se ritieni di aver subito una discriminazione legata alla disabilità durante un viaggio aereo, contatta l'Australian Human Rights Commission (AHRC).

SEZIONE 08

Contatti e risorse importanti

Per maggiori informazioni e per contattare una delle organizzazioni esterne menzionate in questa guida, il [sito web dell'ACOS](#) mette a disposizione dei viaggiatori un elenco completo di contatti e risorse utili.

Prima di partire, ti consigliamo di salvare tra i preferiti i recapiti delle compagnie aeree, degli aeroporti, delle organizzazioni per la tutela dei consumatori e dei servizi di assistenza che potrebbero esserti utili durante il viaggio.

Per informazioni aggiornate, consulta le fonti ufficiali del governo australiano e delle compagnie aeree.