



Australian Government



Interim
**Aviation Consumer
Ombuds Scheme**

Guida per i passeggeri del trasporto aereo in Australia

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



Introduzione

Questa guida offre informazioni pratiche sui viaggi aerei in Australia. Riporta i principali diritti e responsabilità dei viaggiatori e può aiutare i passeggeri a compiere scelte informate prima della partenza. La guida ti accompagna in tutte le fasi del viaggio, dalla pianificazione e prenotazione fino all'arrivo a destinazione, così che tu possa sapere cosa aspettarti lungo il percorso. Inoltre, fornisce informazioni su:

- > problemi relativi ai bagagli;
- > reclami;
- > viaggiare con una disabilità; e
- > dove trovare assistenza se qualcosa va storto.

Questa guida non sostituisce:

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

I passeggeri dovrebbero sempre verificare i dettagli relativi al proprio volo, poiché le politiche delle compagnie aeree, le procedure di sicurezza e le disposizioni operative possono variare.

L'Australia sta sviluppando un nuovo quadro di tutela dei consumatori nel settore del trasporto aereo. Le riforme proposte includono una carta dei diritti dei consumatori, un sistema indipendente di mediazione e un organismo incaricato di monitorare il rispetto delle norme. La presente guida riflette la situazione esistente fino a giugno 2026 e sarà aggiornata man mano che le riforme entreranno in vigore.

Indice

Introduzione	ii
1. Pianifica con intelligenza	1
Assicurazione di viaggio	2
Voli internazionali	2
Assicurati di essere in condizioni di salute idonee al volo	2
Bambini e viaggi	3
2. Prenota con intelligenza	4
Agenti di viaggio	5
3. Prima della partenza e in aeroporto	6
Prepara bene i bagagli per un volo sicuro	6
Merci pericolose, articoli proibiti, medicinali e dispositivi medici	7
Batterie al litio	7
Viaggiare con medicinali e dispositivi medici	8
Raggiungere l'aeroporto, check-in e controlli di sicurezza	8
Controlli di frontiera	8
Arrivo al gate e cosa fare in caso di disservizi	9
4. Durante il volo	10
5. Arrivo all'aeroporto di destinazione	11
Arrivo dall'estero	11

6. Bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati	12
Bagagli in ritardo e smarriti	12
Bagaglio danneggiato	13
Ausili per la mobilità danneggiati	13
7. Come presentare un reclamo	14
8. Viaggiare con una disabilità	16
Pianificazione e comunicazione con la compagnia aerea	16
Risorse sull'accessibilità e verifica della prenotazione	17
In aeroporto: controlli di sicurezza e imbarco	17
Ausili per la mobilità a bordo dell'aeromobile	17
9. Contatti e risorse fondamentali	19



1. Pianifica con intelligenza

Una buona preparazione inizia ben prima dell'arrivo in aeroporto. Informarsi accuratamente, prenotare in modo consapevole, disporre della documentazione corretta ed essere adeguatamente assicurati può far risparmiare tempo, denaro e stress. Confrontare orari e prezzi dei biglietti e valutare quale compagnia aerea sia più adatta alle proprie esigenze può valere la pena.

Quando possibile, prenota in anticipo e tieni conto di eventuali imprevisti, soprattutto se viaggi per fare una crociera o un tour, per un evento familiare o un altro impegno importante.

Consigli per aiutarti a pianificare il viaggio:

- > Confronta tariffe, orari, franchigie bagaglio e politiche delle compagnie aeree: non limitarti a considerare solamente il prezzo indicato.
- > Prenota in anticipo per aumentare le tue possibilità di ottenere prezzi e opzioni di volo più vantaggiose.
- > Valuta la possibilità di stipulare un'assicurazione di viaggio, anche per i viaggi nazionali.
- > Se voli verso l'estero, verifica con largo anticipo rispetto al momento della partenza i consigli di viaggio, i requisiti di ingresso, la validità del passaporto e i visti.
- > Se soffri di una patologia o hai recentemente subito un intervento chirurgico, verifica di essere in condizioni di salute idonee al volo e se la tua compagnia aerea richiede un certificato medico.
- > Se viaggi con bambini o animali domestici, oppure se hai esigenze mediche o requisiti di accessibilità, organizzati con anticipo. Verifica i requisiti della tua compagnia aerea oppure contattala direttamente per avere ulteriori informazioni prima di effettuare la prenotazione.

Assicurazione di viaggio

L'assicurazione di viaggio non è obbligatoria, ma è fortemente consigliata. Senza assicurazione, potresti dover sostenere per intero i costi di emergenze mediche, cancellazioni, smarrimento del bagaglio e altri imprevisti. Non tutte le polizze sono uguali, quindi leggi attentamente il prospetto informativo del prodotto e verifica quali coperture sono incluse. Tra le più comuni, è importante verificare la copertura di: spese mediche all'estero, annullamento del viaggio, spese per ritardi, copertura del bagaglio e responsabilità civile.

Controlla anche le condizioni di esclusione, come condizioni mediche preesistenti, attività ad alto rischio, destinazioni soggette ad avvisi ufficiali di "do not travel" e altre restrizioni.

Stipula l'assicurazione il prima possibile, idealmente al momento della prenotazione o subito dopo, in modo da essere coperto se dovesse verificarsi un imprevisto prima dell'inizio del viaggio. Per maggiori informazioni, consulta la guida all'acquisto dell'assicurazione di viaggio di CHOICE sul [sito web di Smartraveller](#).

Voli internazionali

Se viaggi verso l'estero, consulta le raccomandazioni ufficiali di viaggio per ogni destinazione e scalo, comprese le norme di ingresso, le leggi locali e le informazioni sanitarie. Assicurati che il tuo passaporto sia valido per tutta la durata del viaggio, poiché molti Paesi richiedono una validità residua di almeno 6 mesi oltre la data di partenza prevista. Verifica se sono richiesti visti o altri documenti di viaggio e assicurati di avere tempo sufficiente per ottenerli. Se viaggi con bambini, rivolgiti alla compagnia aerea con cui viaggi per verificare i requisiti relativi all'identificazione, ai posti a sedere, ai bagagli e alla sorveglianza. Se porti oggetti di valore fuori dall'Australia e poi li reimporti, oppure se trasporti merci soggette a dichiarazione, verifica in anticipo i requisiti imposti dall'[Australian Border Force](#) prima della partenza.

Smartraveller fornisce consigli di viaggio, aggiornamenti sulle destinazioni e informazioni su salute, sicurezza, leggi locali e servizi consolari. Se il tuo viaggio prevede il passaggio attraverso più Paesi, verifica le informazioni su tutte le destinazioni e i punti di transito. Il governo australiano fornisce assistenza consolare di emergenza 24 ore su 24 ai cittadini australiani all'estero. Ciò può essere molto utile in caso di gravi emergenze come crisi mediche, problemi di sicurezza, smarrimento del passaporto o altre situazioni urgenti.

Assicurati di essere in condizioni di salute idonee al volo

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](#).

Bambini e viaggi

Quando si viaggia con i bambini, è importante pianificare le cose con cura. Assicurati di conoscere i requisiti di identificazione, le franchigie bagaglio e le regole relative ai posti a sedere, poiché possono variare da una compagnia aerea all'altra. Porta con te cibo, medicinali e altri articoli essenziali di cui il bambino potrebbe aver bisogno in aeroporto o a bordo. Se il bambino soffre di una patologia, di un'allergia o ha altre esigenze che potrebbero influire sul viaggio, informa la compagnia aerea prima della partenza. Inoltre, è opportuno prepararsi ad affrontare problemi frequenti come ritardi, mancanza di posti disponibili, servizi per il cambio limitati, pasti a bordo non adatti o ritardi nel ritiro del bagaglio in stiva. Tieni presente che tutti i bambini sono soggetti ai controlli di sicurezza, compresi quelli non accompagnati.

In Australia, il termine "neonato" indica generalmente un bambino di età inferiore ai 2 anni. Tuttavia, le politiche delle compagnie aeree possono variare, in particolare per i vettori internazionali. I neonati possono viaggiare in braccio a un genitore o a un tutore utilizzando una cintura di sicurezza supplementare fornita dalla compagnia aerea; mentre i bambini di età pari o superiore a 2 anni devono occupare un proprio posto a sedere. Alcune compagnie aeree offrono culle a bordo di determinati aeromobili, mentre altre consentono l'uso di sistemi di ritenuta omologati per bambini, come i seggiolini auto approvati per il trasporto aereo. Verifica sempre in anticipo con la compagnia aerea se il dispositivo è consentito e compatibile con il posto a sedere. Se un bambino viaggia da solo, verifica attentamente i limiti di età, le tariffe, i moduli, i documenti di identità e le modalità di ritiro previsti dalla compagnia aerea. I genitori o i tutori dovrebbero inoltre verificare se l'adulto accompagnatore deve rimanere in aeroporto fino alla partenza del volo e se sono previste restrizioni per i voli in coincidenza.





2. Prenota con intelligenza

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 effettuare il pagamento, leggi attentamente i termini e le condizioni della compagnia aerea e le condizioni di trasporto. Questi documenti riportano aspetti importanti relativi, per esempio, a modifiche, cancellazioni, rimborsi, bagagli, assistenza speciale e alle misure che la compagnia aerea può adottare in caso di disservizi.
- > Se prenoti tramite un'agenzia di viaggi o una piattaforma di prenotazione, si applicano anche i loro termini e condizioni, i quali possono influire sulle modalità di gestione di modifiche e rimborsi.
- > Verifica la classe tariffaria e la flessibilità del biglietto. Le tariffe economiche possono prevedere limiti rigidi in materia di rimborsi, modifiche e assistenza in caso di disservizi.
- > Verifica cosa è incluso, come il bagaglio da stiva, la scelta del posto, i pasti e i servizi a bordo.
- > Verifica le dimensioni, il peso e il numero massimo di colli consentiti per ciascuna compagnia aerea con cui voli, senza dare per scontato che le regole della compagnia principale o che ha venduto il biglietto si applichino a tutte le tratte del tuo itinerario. I bagagli aggiuntivi sono solitamente più economici se acquistati in anticipo.
- > Verifica le norme relative a neonati, bambini e minori non accompagnati, compresi i requisiti di identificazione e supervisione.
- > Assicurati che ci sia tempo sufficiente per i collegamenti tra i voli, soprattutto in caso di prenotazioni separate o itinerari misti nazionali e internazionali.
- > Verifica il prezzo totale, comprese le tasse obbligatorie, gli oneri e i servizi extra opzionali.
- > Prima del pagamento, assicurati che nomi, date, aeroporti e recapiti siano corretti, soprattutto assicurati che il tuo nome corrisponda esattamente a quello riportato sul documento d'identità.

Agenti di viaggio

Gli agenti di viaggio possono essere utili, soprattutto per viaggi complessi, ma rappresentano un ulteriore intermediario tra te e la compagnia aerea. Quando prenoti tramite un agente di viaggio, eventuali modifiche e rimborsi potrebbero dover essere gestiti tramite lo stesso agente, anziché direttamente con la compagnia aerea. Questo può influire sui tempi di gestione, sulla comunicazione e su eventuali commissioni. Le informazioni che ricevi dall'agenzia e dalla compagnia aerea potrebbero essere differenti, soprattutto in caso di ritardi o cancellazioni. Inoltre, se l'agenzia si trova in un fuso orario diverso o è difficile da contattare, potrebbe essere più difficile ottenere assistenza. Se ti affidi a un agente, assicurati di comprendere chiaramente le sue commissioni e condizioni, come contattarlo in caso di disservizi e se i tuoi recapiti diretti sono stati inseriti nella prenotazione.

Le agenzie di viaggio sono aziende indipendenti e i loro standard, le commissioni e le procedure di reclamo possono variare. Alcune agenzie potrebbero avere sede all'estero, offrire un'assistenza clienti locale limitata o risultare difficili da contattare rapidamente in caso di problemi. In alcuni casi, gestendo il rimborso della compagnia aerea, l'agenzia potrebbe detrarre delle commissioni prima di trasferire al passeggero l'importo residuo. Inoltre, alcuni agenti potrebbero optare per un rimborso anziché per la riprogrammazione di un viaggio interrotto, esponendo il viaggiatore a tariffe più elevate se la nuova prenotazione viene effettuata a ridosso della partenza. Comprendere il rapporto tra la compagnia aerea e l'agente può aiutarti a valutare se la prenotazione diretta sia più adatta alle tue esigenze.

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 della legge australiana sui consumatori e in conformità con lo statuto del programma di accreditamento e con il codice di condotta.



Consigli rapidi:

- > Se per te è importante il posto a sedere, valuta la possibilità di selezionarlo in anticipo.
- > Se hai bisogno di più spazio o di un tipo di posto specifico, verifica le opzioni disponibili prima del viaggio.
- > Se hai bisogno di un pasto speciale, richiedilo il prima possibile.



3. Prima della partenza e in aeroporto

Monitora il tuo volo prima della partenza e mentre ti trovi in aeroporto. I dettagli del volo, come l'orario di check-in, la partenza e il gate, possono subire variazioni. Controlla e-mail, SMS, app della compagnia aerea e tabelloni aeroportuali per eventuali aggiornamenti. Arrivare in orario è una tua responsabilità: assicurati di avere tempo sufficiente per il check-in, la consegna dei bagagli, i controlli di sicurezza, gli spostamenti tra i terminal e il raggiungimento del gate.

Prepara bene i bagagli per un volo sicuro

Prepara i bagagli in modo sicuro per evitare ritardi, costi aggiuntivi o la perdita del volo. Alcuni oggetti di uso quotidiano possono essere soggetti a restrizioni o essere vietati. Altri oggetti potrebbero essere consentiti solo nel bagaglio da stiva o solo nel bagaglio a mano. Controlla attentamente le norme sui bagagli della tua compagnia aerea, inclusi i limiti relativi a dimensioni, peso e numero di colli consentiti. Etichetta chiaramente i tuoi bagagli, tieni medicinali e oggetti di valore nel bagaglio a mano, se possibile, e conserva le ricevute degli oggetti importanti nel caso in cui tu debba presentare un reclamo.

- > Prepara i tuoi bagagli autonomamente e controlla attentamente i limiti relativi a dimensioni, peso e numero di colli consentiti.
- > Scegli valigie resistenti ed evita di riempirle eccessivamente, poiché ciò potrebbe causare danni.
- > Etichetta i bagagli sia all'interno sia all'esterno con il tuo nome e i tuoi recapiti.
- > Se possibile, metti nel bagaglio a mano medicinali essenziali, oggetti di valore, chiavi, documenti e oggetti fragili.
- > Scatta foto delle ricevute dei bagagli e conserva la documentazione relativa agli oggetti di valore nel caso in cui tu debba presentare un reclamo.
- > Valuta l'utilizzo di un dispositivo di localizzazione per i bagagli e assicurati che sia carico prima della partenza.

Per ulteriori informazioni, visita il [sito web PackRight](#) della Civil Aviation Safety Authority (CASA, Autorità per la sicurezza dell'aviazione civile).

Merci pericolose, articoli proibiti, medicinali e dispositivi medici

Le merci pericolose possono comportare gravi rischi per la sicurezza a bordo degli aeromobili. Ad esempio: materiali infiammabili, esplosivi o tossici, oppure merci che potrebbero reagire in modo pericoloso con altre sostanze. Tra le merci pericolose più comuni ci sono batterie di ricambio, vaporizzatori e sigarette elettroniche, aerosol, carburanti, sostanze chimiche, prodotti per la pulizia, accendini, fuochi d'artificio e alcuni dispositivi alimentati a benzina. Gli aeroporti effettuano controlli di routine sui bagagli a mano e su quelli da stiva per individuare eventuali merci pericolose. Se nel bagaglio da stiva vengono rinvenuti articoli proibiti non dichiarati, il bagaglio può essere rimosso e subire ritardi, con il rischio di perdere il volo. Fornire una dichiarazione falsa o fuorviante sulle merci pericolose può comportare gravi sanzioni.

Anche alcuni oggetti di uso quotidiano possono essere soggetti a restrizioni o divieti; tra questi ci sono power bank, batterie al litio, aerosol, polveri, gel, oggetti taglienti e sostanze chimiche. Se non hai la certezza che un oggetto possa essere trasportato, [effettua una verifica prima della partenza](#).

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 maggiori informazioni sugli oggetti proibiti, consulta [TravelSECURE](#).

Se viaggi con medicinali, dispositivi medici, ausili per la mobilità o aghi, tieni con te gli articoli essenziali e assicurati di avere la relativa documentazione giustificativa, soprattutto per i viaggi all'estero. Le restrizioni su liquidi, aerosol, gel e polveri variano tra voli nazionali e internazionali, quindi verifica quali norme si applicano al tuo viaggio e al tuo terminal.

Batterie al litio

Le batterie al litio alimentano molti oggetti di uso quotidiano come telefoni, computer portatili e fotocamere, ma devono essere trasportate in modo sicuro. Le batterie di ricambio e i power bank devono essere trasportati in cabina e non devono mai essere inseriti nel bagaglio da stiva. Di solito, i dispositivi dotati di batterie possono essere trasportati sia nel bagaglio da stiva sia in quello a mano, ma devono essere completamente spenti, protetti da attivazioni accidentali e riposti nel bagaglio in modo da evitare danni. Le compagnie aeree possono inoltre limitare il numero o le dimensioni delle batterie di ricambio e dei power bank che è consentito trasportare. Alcune possono anche limitarne l'uso a bordo.



Viaggiare con medicinali e dispositivi medici

Se viaggi con medicinali, dispositivi medici o aghi, porta nel bagaglio a mano una quantità sufficiente per la durata del viaggio e tieni a portata di mano le prescrizioni, una lettera del medico o altra documentazione di supporto, soprattutto per i viaggi internazionali. Chiedi al tuo medico o al produttore se le apparecchiature mediche possono attraversare in sicurezza i body scanner o gli apparecchi a raggi X. Se un oggetto non può essere sottoposto ai controlli di sicurezza secondo la procedura standard, informa l'addetto ai controlli all'inizio della procedura. Le restrizioni relative a liquidi, aerosol e gel variano a seconda del tipo di viaggio, nazionale o internazionale, e possono cambiare anche quando si parte per un volo nazionale da un terminal internazionale.

In genere, per i viaggi domestici all'interno dell'Australia non si applicano limiti alla quantità di polveri, liquidi, aerosol e gel che è possibile trasportare, salvo il caso in cui si parta da un terminal internazionale. Per i viaggi internazionali si applicano restrizioni su liquidi, aerosol, gel e alcune polveri, e i singoli contenitori sono spesso limitati a 100 millilitri o 100 grammi. Verifica sempre le norme vigenti nel tuo punto di partenza, soprattutto se il tuo itinerario include sia tratte nazionali sia internazionali.

Raggiungere l'aeroporto, check-in e controlli di sicurezza

Assicurati di avere tempo sufficiente anche in caso di traffico o eventuali ritardi dei mezzi pubblici, per parcheggiare e spostarti tra i terminal e in caso di code. Consulta il [sito web dell'aeroporto](#) che utilizzerai per avere informazioni sulla disposizione dei terminal, sui servizi e su eventuali problematiche che potrebbero limitarne l'accessibilità. Se hai bisogno di assistenza per avere accesso all'aeroporto, verifica in anticipo i punti di accesso, le aree di sosta dedicate e le modalità di assistenza. Effettua il check-in il prima possibile, nei limiti consentiti dalla compagnia aerea, e ricorda che il check-in online non ti esonera dal rispettare gli orari previsti per la consegna dei bagagli e l'imbarco. I controlli di sicurezza sono obbligatori e non è possibile scegliere la modalità con cui vengono effettuati. In caso di circostanze particolari, come l'uso di apparecchiature

mediche, ausili per la mobilità, disabilità, esigenze culturali o religiose o la presenza di un animale di assistenza, informa l'addetto ai controlli all'inizio della procedura e tieni a portata di mano eventuali documenti giustificativi. Ove opportuno, possono essere utilizzati metodi di controllo alternativi o un'area riservata. In caso di domande o se ti trovi a disagio durante i controlli, chiedi di parlare con un supervisore.

Controlli di frontiera

Se viaggi verso l'estero, dovrai passare i controlli di frontiera. Assicurati di avere un passaporto valido o altri documenti di viaggio richiesti, nonché di avere tutto il tempo necessario per le formalità di partenza e di arrivo. Le procedure di frontiera possono comportare code significative, soprattutto nei periodi di alta affluenza. Tienilo in considerazione quando pianifichi le tempistiche del tuo viaggio.

Arrivo al gate e cosa fare in caso di disservizi

Raggiungi il gate con largo anticipo rispetto all'orario di imbarco e presta attenzione agli annunci poiché i gate e gli orari di partenza possono cambiare con breve preavviso. Se hai bisogno di assistenza per l'imbarco, contatta la compagnia aerea il prima possibile e rivolgiti al personale presente al gate. Se il tuo volo è in ritardo, subisce modifiche o viene cancellato, controlla gli aggiornamenti tramite l'app della compagnia aerea, e-mail, SMS o i tabelloni dell'aeroporto e rivolgiti al personale della compagnia aerea il prima possibile. Se hai prenotato tramite un'agenzia di viaggi o una piattaforma di terze parti, potresti dover contattare direttamente l'agenzia o la piattaforma. Chiedi quali opzioni sono disponibili; ad esempio, riprenotazione, rimborsi ed eventuali forme di assistenza come pasti, alloggio o trasferimenti in caso di ritardi significativi. Poiché questo tipo di assistenza non è sempre disponibile, vale la pena tentare di richiederla. Conserva le ricevute delle spese che sostieni per un ammontare e motivi ragionevoli, poiché potrebbero essere necessarie per ottenere un rimborso da parte della compagnia aerea o dell'assicurazione di viaggio. Se devi necessariamente continuare il viaggio, valuta attentamente se accettare un rimborso anziché modificare la prenotazione, poiché, soprattutto se con poco preavviso, le tariffe alternative potrebbero essere molto più elevate. Se perdi il volo, contatta immediatamente la compagnia aerea, soprattutto se il tuo itinerario include più voli, poiché la perdita di una tratta potrebbe influire sul resto della prenotazione.



Consigli rapidi:

- > Presentati all'orario indicato dalla compagnia aerea.
- > Effettua il check-in il prima possibile.
- > Prepara i bagagli con cura e rispetta la franchigia.
- > Rimani sempre con i tuoi bagagli.
- > Mantieni la calma e comportati in maniera cortese, soprattutto in caso di ritardi.



4. Durante il volo

Comportarsi correttamente è fondamentale per garantire a te e agli altri passeggeri un viaggio sicuro e confortevole. Segui tutte le indicazioni fornite dal personale di bordo. Le istruzioni di sicurezza, le norme relative alle cinture di sicurezza, le regole per il posizionamento dei bagagli e le altre indicazioni sono importanti per la tua sicurezza e quella degli altri. Una volta a bordo, è necessario comportarsi in modo appropriato. Comportamenti molesti, minacciosi o causati dall'effetto di sostanze possono comportare il rifiuto dell'imbarco, l'allontanamento dall'aeromobile, sanzioni o procedimenti penali. Se viaggi con bambini, sorvegliali per tutta la durata del volo.

Ricarica i tuoi dispositivi prima del volo, poiché non tutti gli aeromobili dispongono di prese per la ricarica e l'uso dei power bank può essere soggetto a limitazioni. Se durante il volo qualche oggetto presente nel bagaglio a mano dovesse subire danni, informa il personale di bordo o il personale di terra il prima possibile.

I dispositivi elettronici possono essere utilizzati solo nel rispetto delle norme della compagnia aerea e delle istruzioni dell'equipaggio, comprese le disposizioni relative alla modalità aereo.



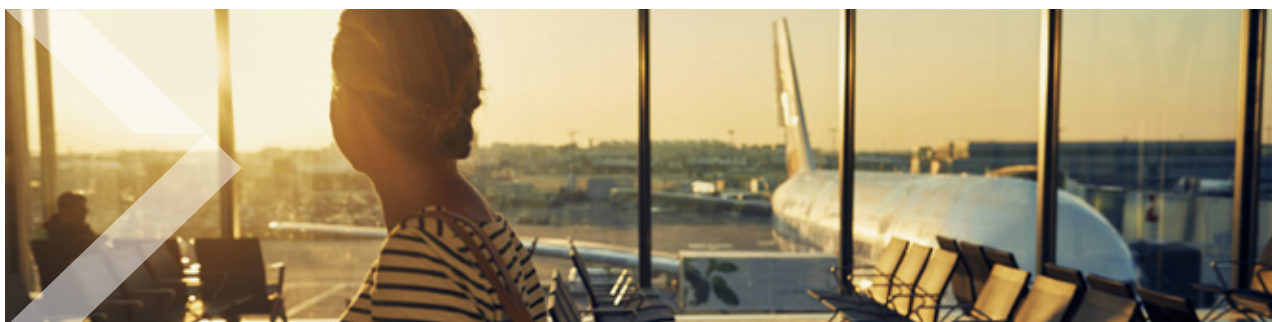
Consigli rapidi:

- > Tieni sempre allacciata la cintura di sicurezza finché sei seduto.
- > Informati su dove si trova l'uscita più vicina.
- > Idratati regolarmente.
- > Informa immediatamente il personale di cabina in caso di problemi medici o di sicurezza.
- > Prima di lasciare l'aereo, controlla di avere preso tutti i tuoi effetti personali.



5. Arrivo all'aeroporto di destinazione

Se hai bagagli da stiva, ritirali tempestivamente e controlla l'etichetta prima di allontanarti dal nastro trasportatore.



Arrivo dall'estero

Se arrivi in Australia dall'estero, segui attentamente le norme relative ai controlli di frontiera, alla dogana e alla biosicurezza e compila in modo veritiero tutti i documenti e le dichiarazioni di arrivo richiesti. Se non hai la cittadinanza australiana, assicurati di essere in possesso di un visto valido, se richiesto.

Gli agenti della Border Force hanno l'autorità legale di ispezionare i bagagli e di porre domande, ad esempio sul contenuto delle valigie, su eventuali articoli proibiti e sul Paese di provenienza. Se hai domande o dubbi durante il processo di controllo alla frontiera, rivolgiti immediatamente all'agente o al supervisore competente.



6. Bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati

Se il tuo bagaglio da stiva è in ritardo, viene smarrito o danneggiato, segnalalo alla compagnia aerea il prima possibile, preferibilmente prima di lasciare l'aeroporto. Di norma, gli aeroporti non sono responsabili per i reclami relativi ai bagagli. Nella maggior parte dei casi, la compagnia aerea che ha operato il tuo ultimo volo è quella a cui devi rivolgerti. Spesso è necessario effettuare il reclamo entro certe finestre temporali, quindi procedi rapidamente e conserva copie di eventuali segnalazioni, numeri di reclamo, ricevute del bagaglio e documenti di supporto. In caso di stipula di un'assicurazione di viaggio, verifica se, prima di richiedere il rimborso tramite la polizza, devi presentare un reclamo alla compagnia aerea.

Bagagli in ritardo e smarriti

Se il tuo bagaglio non arriva, contatta immediatamente il personale della compagnia aerea, preferibilmente prima di lasciare l'area di ritiro bagagli. È probabile che ti venga chiesto di compilare un modulo con i dettagli della prenotazione, il numero della ricevuta del bagaglio e una descrizione della valigia e del suo contenuto. Conserva il numero di riferimento che ti verrà fornito. Se il tuo bagaglio subisce un ritardo mentre sei lontano da casa, alcune compagnie aeree potrebbero rimborsarti le spese sostenute per acquisti essenziali e ragionevoli, come articoli da toeletta, abbigliamento, prodotti per neonati o caricabatterie; assicurati di conservare sempre le ricevute. Spesso il bagaglio viene considerato smarrito dopo un determinato periodo di ricerca e, in tal caso, potresti dover presentare una richiesta di risarcimento più dettagliata, corredata da prove di acquisto o della documentazione che attesti il valore del contenuto. Potrebbero essere previsti termini di segnalazione rigorosi, quindi verifica i requisiti della compagnia aerea il prima possibile.

Bagaglio danneggiato

Se il tuo bagaglio è danneggiato, segnalalo tempestivamente al personale della compagnia aerea nell'area di ritiro bagagli e segui la procedura di reclamo prevista dalla compagnia. Potrebbero essere previsti dei termini da rispettare. Se la tua richiesta viene accettata, la compagnia aerea potrebbe riparare la valigia, sostituirla oppure offrirti un risarcimento in denaro. Spesso, le compagnie aeree non rimborsano alcuni tipi di danni, come la normale usura, piccoli tagli o graffi e danni causati da una preparazione inadeguata o da un riempimento eccessivo del bagaglio; verifica quindi attentamente la politica che verrà applicata.

Ausili per la mobilità danneggiati

Se la tua sedia a rotelle o altre attrezzature per la mobilità subiscono danni durante il viaggio, segnalalo immediatamente alla compagnia aerea, preferibilmente prima di lasciare l'aeroporto. Scatta delle foto del danno il prima possibile e conserva le ricevute delle etichette del bagaglio, le carte d'imbarco, le conferme di prenotazione ed eventuali scambi di comunicazioni con il personale della compagnia aerea. Chiedi quale assistenza possa essere fornita nell'immediato, inclusa dell'attrezzatura sostitutiva temporanea, se necessaria, mentre vengono valutate le riparazioni o altre soluzioni. Una segnalazione tempestiva e una documentazione accurata possono rivelarsi fondamentali nel caso in cui, in seguito, tu debba richiedere la riparazione, la sostituzione o il rimborso degli ausili.





7. Come presentare un reclamo

L'Australia sta introducendo un nuovo Aviation Consumer Ombuds Scheme (Sistema di mediazione per i consumatori del trasporto aereo). Fino a quando tale sistema non sarà operativo, è opportuno utilizzare i canali di reclamo già esistenti.

Se qualcosa va storto, rivolgiti sempre in primo luogo direttamente alla compagnia aerea, all'aeroporto o all'agenzia di viaggi coinvolta. Segui la procedura di reclamo indicata, conserva una copia di tutta la corrispondenza e assicurati di richiedere un numero di riferimento. Leggi i termini e le condizioni pertinenti per comprendere le basi del tuo reclamo e le eventuali scadenze applicabili. Se non sei soddisfatto, verifica se è prevista una procedura di revisione interna o di ricorso. Se la questione rimane irrisolta, puoi rivolgerti a un ente esterno come l'[Airline Customer Advocate](#), a un'agenzia statale o territoriale per la tutela dei consumatori, all'[Australian Human Rights Commission](#) (Commissione australiana per i diritti umani) per questioni di discriminazione, al [Department of Home Affairs](#) (Ministero degli Interni) per determinati problemi relativi ai controlli di sicurezza, oppure ad altri organismi competenti a seconda del caso.

Come ultima risorsa, puoi intraprendere un'azione legale dinanzi a un tribunale o a un organo giurisdizionale competente.



Consigli rapidi:

- > Conserva tutti i documenti, le e-mail e le ricevute.
- > Informati sui termini e sulle politiche di reclamo della tua compagnia aerea e del tuo agente di viaggio.
- > Se la tua prenotazione è in code-sharing, verifica quale compagnia aerea ha operato il volo e indirizza il reclamo al vettore corretto.
- > Verifica i termini di risposta e agisci tempestivamente.
- > Sii chiaro e conciso nel tuo reclamo: includi i dettagli della prenotazione e la soluzione che desideri ottenere.

Hai bisogno di ulteriore assistenza? Per ulteriori risorse, visita i siti web dell'[Australian Competition and Consumer Commission \(ACCC, Commissione australiana per la concorrenza e i consumatori\)](#), del [Department of Home Affairs \(Ministero degli Interni\)](#) e dell'[Australian Human Rights Commission \(Commissione australiana per i diritti umani\)](#).





8. Viaggiare con una disabilità

Per le persone con disabilità, i viaggi aerei possono presentare ostacoli fisici, sensoriali, medici, comunicativi o di altro tipo. Poiché le forme di assistenza e le strutture disponibili possono variare a seconda delle compagnie aeree, degli aeroporti, dei tipi di aeromobile e delle rotte, pianificare in anticipo può migliorare l'esperienza di viaggio. Le persone con disabilità hanno il diritto di viaggiare in sicurezza e con dignità, e la legge australiana vieta la discriminazione basata sulla disabilità in molti ambiti della vita pubblica, compresi i viaggi aerei.

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 legata a malattie rare. La guida ["Navigating Air Travel with Rare Disease Disability"](#) (Viaggiare in aereo con una disabilità dovuta a una malattia rara) contiene informazioni utili. Questa sezione si basa in larga parte su tale risorsa.

Questa sezione fornisce una panoramica delle informazioni utili per il viaggio e va letta insieme alle informazioni sull'accessibilità fornite dalla compagnia aerea e dall'aeroporto.

Pianificazione e comunicazione con la compagnia aerea

Prima di prenotare, verifica che le politiche e i servizi di accessibilità della compagnia aerea soddisfino le tue esigenze. Puoi chiedere informazioni sull'assistenza dal check-in all'imbarco, sul tipo di aeromobile, sulle opzioni relative ai posti a sedere, sui braccioli movibili, sui posti corridoio, sui requisiti per gli ausili alla mobilità, sugli animali di assistenza e sulle strutture disponibili in aeroporto e a bordo. Dopo la prenotazione, conferma i servizi richiesti e comunica alla compagnia aerea le tue esigenze il prima possibile, idealmente almeno 48 ore prima del viaggio, soprattutto se viaggi con un ausilio per la mobilità a batteria o con un animale di assistenza. Contattare la compagnia aerea con largo anticipo aiuta a garantire che vengano effettuati tutti i controlli e le disposizioni necessari.

Risorse sull'accessibilità e verifica della prenotazione

Molte compagnie aeree e aeroporti forniscono informazioni sull'accessibilità per aiutarti a pianificare il tuo viaggio, tra cui mappe, fotografie, strumenti di pianificazione dell'accessibilità, centri per la mobilità e dettagli sui servizi disponibili. Dopo la prenotazione, ricontrolla la tua prenotazione e, ove possibile, richiedi una conferma scritta delle principali disposizioni. Conferma i servizi richiesti, la data e il luogo di partenza, gli orari di check-in, l'assegnazione del posto, i pasti, gli scali e le eventuali disposizioni relative agli ausili per la mobilità o agli animali di assistenza. Se viaggi in autonomia, potresti anche fare delle prove prima del viaggio per verificare la disponibilità di parcheggi, punti di scarico e mezzi di trasporto.

In aeroporto: controlli di sicurezza e imbarco

Arriva in aeroporto con ampio anticipo. A meno che non siano state concordate in anticipo, le modalità di assistenza potrebbero variare e potrebbero inoltre non essere disponibili in ogni fase del viaggio. Per prepararti al meglio, potresti consultare le mappe dell'aeroporto, gli strumenti di pianificazione dell'accessibilità e le informazioni sulla mobilità, comprese le indicazioni sui parcheggi accessibili, le aree di sosta per la discesa dei passeggeri, le sale di riposo e l'orientamento all'interno del terminal. Le norme relative ai controlli di sicurezza rimangono in vigore, anche se gli aeroporti possono utilizzare metodi diversi, ove opportuno, per assistere le persone con esigenze specifiche. Se viaggi con attrezzature mediche, ausili per la mobilità o altri dispositivi di assistenza, informa l'addetto ai controlli all'inizio della procedura, porta con te la documentazione di supporto se necessario e chiedi come e quando dovresti consegnarli. Le procedure possono variare a seconda del tipo di aeromobile e delle strutture aeroportuali. Se viaggi in autonomia, pensa in anticipo a come gestire i tuoi effetti personali e le tue esigenze di mobilità durante i controlli di sicurezza e durante l'imbarco.

Ausili per la mobilità a bordo dell'aeromobile

L'assistenza fornita dalla compagnia aerea e dall'equipaggio di cabina può includere aiuto per effettuare l'imbarco, per raggiungere il proprio posto, per comprendere le informazioni di sicurezza, per aprire le confezioni dei pasti e per maneggiare alcuni ausili per la mobilità trasportati a bordo. Tuttavia, l'assistenza fornita può variare e alcune attività di cura personale potrebbero non essere incluse. Ad esempio, l'equipaggio di cabina potrebbe non essere in grado di aiutarti a mangiare, a utilizzare i servizi igienici o a fornire assistenza medica.

Se utilizzi una sedia a rotelle o un ausilio per la mobilità, verifica con largo anticipo rispetto al momento del viaggio quali sono i requisiti della compagnia aerea, compresi quelli relativi alla batteria, alle dimensioni e alla gestione, ove pertinenti. Se possibile, scatta una foto dell'ausilio per la mobilità prima di consegnarlo e segnala immediatamente eventuali danni all'arrivo. Se il tuo ausilio per la mobilità viene danneggiato durante il trasporto, segnalalo subito e conserva la documentazione per eventuali richieste di risarcimento successive.



Consigli rapidi:

- > Comunica per tempo alla compagnia aerea le tue esigenze e verifica nuovamente i servizi di assistenza richiesti prima della partenza.
- > Arriva in anticipo.
- > Conserva le informazioni essenziali relative all'assistenza.
- > Scatta una foto agli ausili per la mobilità prima del viaggio.
- > Se l'assistenza viene rifiutata o non è disponibile, chiedi che ti venga spiegato chiaramente il motivo e documenta l'accaduto.

Per ulteriori informazioni, consulta i [consigli di Smartraveller](#) per i viaggiatori con disabilità.





9. Contatti e risorse fondamentali

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.



