

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento PS/10624 avviato da codesta Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 11 novembre 2016, avente ad oggetto la condotta commerciale di Emirates Ltd. ("Emirates") concernente le modalità informative ed applicative della c.d. "no show rule", Emirates – ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 205 e successive modificazioni – si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, ad attuare le seguenti misure con le modalità e nei tempi in appresso indicati.

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

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

"In caso di biglietti venduti in Italia (tramite emirates.com/IT, biglietteria o call center Emirates o agenzia di viaggio), i passeggeri che hanno perso il primo volo o non l'hanno utilizzato per qualsiasi motivo, ma desiderano usufruire del volo successivo (nel caso in cui la partenza di quest'ultimo sia prevista oltre le 12 ore dall'arrivo del volo non utilizzato) o del volo di ritorno prenotato inizialmente con la stessa tariffa, devono informare Emirates entro 24 ore dalla partenza del volo inutilizzato, esclusivamente chiamando il numero +39 0645206070 o inviando email a ROMRREK@emirates.com. Qualora l'orario di partenza del volo successivo o di ritorno sia entro le 24 ore dalla partenza del primo volo o del volo di andata inutilizzato, la comunicazione di cui sopra dovrà pervenire almeno 2 ore prima della partenza del suddetto volo successivo o di ritorno. In caso contrario, Emirates, subordinatamente alla effettiva disponibilità di posti, si riserva di addebitare la differenza tra la tariffa originale e la tariffa più alta applicabile nella stessa classe di viaggio al momento della riemissione del biglietto".

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

Per "volo successivo" si intende il volo il cui orario di partenza sia previsto oltre le 12 ore dall'arrivo del volo non utilizzato.

Il numero telefonico +39 0645206070 dedicato ai passeggeri sarà a tariffazione locale (italiana) e, dunque, senza sovrapprezzo.

2. Informazioni sulla eccezione alla c.d. "no show rule"

Le informazioni sulla eccezione alla c.d. "no show rule" per i biglietti venduti in Italia saranno fornite ai passeggeri nel processo di acquisto presente sul sito internet emirates.com/it, mediante l'inserimento della formulazione per esteso della eccezione alla c.d. "no show rule", così come descritta al paragrafo 1 che precede, a margine della sezione "Effettuare una prenotazione" relativa alla selezione dei voli (corrispondente alla prima pagina del processo di acquisto presente sul sito internet emirates.com/it) ed in carattere grassetto.

Le informazioni sulla eccezione alla c.d. "no show rule" per i biglietti venduti in Italia saranno, altresì, fornite nelle FAQs ("Domande Frequenti") del sito internet emirates.com/it, disponibili nella

homepage del medesimo sito alla voce “Assistenza”, le quali conterranno la formulazione per esteso della eccezione alla c.d. “*no show rule*”, così come descritta al paragrafo 1 che precede.

Le informazioni sulla eccezione alla c.d. “*no show rule*” per i biglietti venduti in Italia sono, inoltre, già fornite dai *call center* di Emirates, che sono stati resi edotti sul punto.

Infine, Emirates terrà conto della eccezione alla c.d. “*no show rule*” per i biglietti venduti in Italia anche per la revisione delle condizioni generali di trasporto, avendo cura di informare l’Autorità nel momento in cui tale revisione sarà implementata.

3. Tempo di esecuzione della eccezione alla c.d. “*no show rule*”

Entro 30 (trenta) giorni dalla valutazione favorevole dell’Autorità.