

**Air Tricolore**

Volo cancellato o in ritardo: rimborso o risarcimento?

Te lo spieghiamo in questa semplice guida

1 Che differenza c'è tra rimborso e risarcimento?

Il rimborso è la restituzione dei soldi che hai speso (per esempio per comprare il biglietto), il risarcimento invece è un extra che ti paghiamo in caso di problemi con il volo.

2 Quando posso chiedere il rimborso del biglietto?

Quando il volo è cancellato, puoi avere il rimborso del biglietto, cioè la restituzione totale dei soldi che hai pagato per comprare il biglietto.

Te li restituiamo se non ti abbiamo dato un volo alternativo.

3 Posso chiedere anche il rimborso delle spese?

Se hai dovuto sostenere delle spese (come una notte in hotel) puoi chiederci di rimborsartele. In questo caso: conserva sempre le ricevute dei pagamenti e mandacele.

4 Quando posso avere il risarcimento?

Quando il volo è cancellato, oltre al rimborso, puoi avere il risarcimento. Puoi averlo anche quando il volo ha un ritardo superiore a 3 ore.

5 Come si calcola il risarcimento?

250 euro per voli inferiori o pari a 1500 chilometri.
400 euro per voli compresi tra 1500 e 3500 chilometri.
600 euro per voli superiori a 3500 chilometri.

6 Il risarcimento è automatico?

No, devi chiedercelo per mail. Con la mail devi inviare anche la carta d'imbarco e una copia di un documento d'identità (in caso di più passeggeri, devi inviarcene una per ogni passeggero).

7 C'è un limite di tempo per chiedere il risarcimento?

Sì, hai un anno di tempo. Oltre questo periodo non hai più diritto al risarcimento: non dimenticarlo!

**Air Tricolore**

1 LEGGERE Guida al risarcimento

1a Leggi il testo alla pagina precedente. Vero o falso?

V F

1. In caso di volo cancellato, Air Tricolore rimborsa solo una parte del biglietto. V F
2. Quando il volo ha un ritardo di 6 ore, puoi chiedere il risarcimento. V F
3. Per un volo di 2000 chilometri il risarcimento è di 400 euro. V F
4. Per avere il risarcimento ogni passeggero deve inviare il suo documento. V F

1b Adesso scrivi tu un'affermazione vera o falsa sul testo a pagina 28. Poi da' il tuo libro a un compagno e chiedigli di dire se è vera o falsa. Alla fine verificate insieme anche le risposte del punto a.

5. _____ V F

2 VOCABOLARIO In altre parole

Lavora con lo stesso compagno. Spiegate con altre parole le espressioni del testo, come nell'esempio.

ESEMPIO:

PUNTO 2 • il rimborso del biglietto

cioè → la restituzione dei soldi che ho speso per il biglietto

PUNTO 2 • volo alternativo

cioè → _____

PUNTO 4 • è superiore a 3 ore

cioè → _____

PUNTO 6 • in caso di più passeggeri

cioè → _____

PUNTO 7 • oltre questo periodo

cioè → _____

PUNTO 7 • non hai più diritto

cioè → _____

3 SCRIVERE Semplifichiamo.

3a Lavora con un altro compagno.

Scegliete 3 paragrafi del testo a pagina 28 e riscriveteli in modo più semplice per una persona che non parla bene italiano.

Potete:

- sostituire le parole difficili con altre più facili
- riscrivere tutta la frase in modo più semplice.

3b Confrontate le vostre proposte con quella di un'altra coppia.

4 GRAMMATICA Verbi e pronomi combinati

4a Per ogni frase, rispondi alla domanda. Se la risposta è sì, riscrivi la frase. Segui gli esempi.

I pronomi possono stare in un'altra posizione?

ESEMPI:

te lo spieghiamo in questa semplice guida

no | sì

↳ _____ //

devi chiedercelo per mail

no | sì

↳ ce lo devi chiedere per mail

1. te li restituio

no | sì

↳ _____

2. puoi chiederci di rimborsartele

no | sì

↳ _____

3. mandacele

no | sì

↳ _____

4. devi inviarcene una

no | sì

↳ _____

5. non dimenticarlo

no | sì

↳ _____

4b In coppia (studente A e B).

Andate in ► **COMUNICAZIONE**. A va a pagina 137.

B a pagina 138. Giocate con i pronomi combinati.

SEZIONE A Problemi in viaggio

1 Cambio di orario

a Completa la mail con le parole della lista.

cancellato | clienti | costo | data | orario | partenza
 passeggeri | prenotazione | sciopero | superiore | volo

Gentile Cliente,
 a causa di uno _____ del personale, il Suo volo ha subito un cambio di _____. Clicchi **qui** per visualizzare le modifiche al Suo _____.
 Per Sua comodità Le offriamo tre opzioni (può selezionare solo un'opzione):

ACCETTO IL CAMBIAMENTO DI ORARIO

Il Suo biglietto è aggiornato con i nuovi dettagli di volo. Controlli bene i nuovi orari di _____ e arrivo. Il numero della Sua _____ non cambia.

VOGLIO RICEVERE UN VOUCHER

La Sua prenotazione è annullata e Lei riceve un voucher pari al _____ del biglietto, da utilizzare sui nostri voli entro un anno dalla _____ di emissione.

VOGLIO IL RIMBORSO DEL BIGLIETTO

La Sua prenotazione è annullata e Lei riceve il rimborso del biglietto. Attenzione: ha diritto al rimborso solo se il Suo volo è _____ o se il cambio di orario è _____ a due ore sull'orario di partenza / arrivo.

Per domande o informazioni può cliccare **qui** e contattare il nostro servizio _____.
 Le informazioni sui diritti dei _____ sono disponibili **qui**.

Ci scusiamo per i possibili disagi.
Il Team di AirBellissimo

b Seleziona il significato delle espressioni nella prima colonna.

	significato
1. ha subito	<input type="radio"/> è annullato <input type="radio"/> ha avuto
2. per Sua comodità	<input type="radio"/> per Sua informazione <input type="radio"/> per aiutarLa
3. pari al costo	<input type="radio"/> uguale al costo <input type="radio"/> un po' più basso del costo
4. entro un anno	<input type="radio"/> per massimo un anno <input type="radio"/> tra un anno
5. ha diritto	<input type="radio"/> non può chiedere <input type="radio"/> può avere

2 Il rimborso

Sottolinea l'opzione corretta tra quelle evidenziate.

DIRITTO AL RIMBORSO

Quando il volo è cancellato, ha diritto al rimborso del biglietto, cioè la restituzione dei soldi che ha pagato. Glieli / Te lo / Te li restituiamo se non Le abbiamo dato un volo alternativo.
 Se ha dovuto sostenere delle spese, può chiederci di rimborsartele / rimborsarcele / rimborsargliete.
 In questo caso: conservi sempre le ricevute dei pagamenti e mandacele / ce le mandi / mandi ce le.

3 Per favore...

Formula delle istruzioni con gli elementi della prima colonna. Usa i pronomi combinati, come nell'esempio.

	Per favore:
1. tu / a me / il biglietto ✓ fare, pagare, dare	<u>fammelo</u>
2. tu / a noi / i bagagli non aprire, non perdere, non danneggiare
3. Lei / a noi / i voli trovare, prenotare, offrire
4. voi / a loro / le spese verificare, non controllare, non rimborsare

4 Un passaggio in aeroporto

a Ordina le frasi del dialogo tra due persone da 1 a 6.

- Ma il volo non era alle 17:30?
- Mi dispiace, ma a quell'ora non posso. Sono ancora in ufficio. Chiedi a Mara.
- Allora forse ti ci può portare Rocco.
- Senti, mi puoi accompagnare in aeroporto domani? Parto alle 15:25.
- Gliel'ho chiesto, ma neanche lei può.
- Sì, ma c'è uno sciopero e mi hanno cambiato l'orario.

b Nel dialogo al punto **a** sostituisci mi puoi accompagnare con puoi accompagnare mia figlia e fa' tutte le modifiche necessarie, come nell'esempio.

ESEMPIO:

Senti, **puoi accompagnare mia figlia** in aeroporto domani? Parte alle 15:25.