

GUIDA B2B PER LE AGENZIE

Ultimo aggiornamento: 28/01/2020

generation
easyJet

Indice

| | |
|--|----|
| CENTRO SERVIZIO CLIENTI PER LE AZIENDE..... | 2 |
| AGGIUNTA DI INFORMAZIONI SU APIS | 4 |
| ASSEGNAZIONE DEI POSTI | 5 |
| BAGAGLIO | 6 |
| MODIFICA O AGGIORNAMENTO DI UNA PRENOTAZIONE | 8 |
| IMPLEMENTAZIONE AZIENDALE | 9 |
| RITARDATA CONSEGNA DEL BAGAGLIO O BAGAGLIO DANNEGGIATO..... | 11 |
| RECLAMI EU261..... | 12 |
| RICHIESTE DI RIMBORSO SPESE..... | 13 |
| TARIFFE:..... | 14 |
| CARTE RAPIDE GDS..... | 15 |
| PRENOTAZIONI DI GRUPPO..... | 16 |
| STRUMENTI DI PRENOTAZIONE ONLINE..... | 17 |
| IVA - ELABORAZIONE ONLINE | 18 |
| IVA - PROCESSO DI RICHIESTA MANUALE PER LE AZIENDE TEDESCHE..... | 19 |

CENTRO SERVIZIO CLIENTI PER LE AZIENDE

Appreziamo la richiesta avanzata dalle agenzie di viaggio di disporre di un canale dedicato al servizio clienti per fornire assistenza nell'elaborazione delle loro prenotazioni. In easyJet promuoviamo il self-service e cerchiamo di offrire agli agenti strumenti utili per poter risparmiare tempo nell'elaborazione delle prenotazioni. Tuttavia offriamo anche i seguenti servizi per fornire loro assistenza quando hanno bisogno di un ulteriore aiuto.

In che modo gli agenti possono contattarci?

Gli agenti possono contattare telefonicamente uno dei nostri operatori specializzati nel B2B. Tutto ciò di cui hai bisogno è la password della tua agenzia (vedi informazioni sotto) per accedere al servizio B2B. Le nostre linee telefoniche di assistenza e gli orari di apertura sono:

| Stato | Numero di telefono | Giorni di apertura | Orari di apertura |
|--------------------------------------|----------------------|--------------------|---|
| B2B Regno Unito | 08453 013 100 | Lun-Ven | 9:00 - 17:30 (ora del Regno Unito) |
| B2B Francia | 0821 232 295 | Lun-Ven | 8:00 - 16:30 (ora locale) |
| B2B Italia | 0199 304 210 | Lun-Ven | 8:00 - 16:30 (ora locale) |
| B2B Germania | 1806 393 939 | Lun-Ven | 9:00 - 17:30 (ora locale) |
| B2B Spagna | 0902 810 675 | Lun-Ven | 8:00 - 16:30 (ora locale) |
| B2B Portogallo | 0707 500 170 | Lun-Ven | 9:00 - 17:30 (ora locale) |
| B2B Internazionale (Svizzera) | 0848 463 279 | Lun-Ven | Come sopra per il tedesco e il francese |
| B2B Internazionale (Resto del mondo) | 0845 525 0059 | Lun-Ven | Come sopra per la lingua selezionata |
| Gruppi | +44 (0)330 365 5200 | Lun-dom | 9:00 - 17:30 (ora del Regno Unito) |
| Assistenza speciale Regno Unito | 0800 998 1130 | Lun-dom | 8:00 - 20:00 (ora locale) |
| Assistenza speciale Francia | 0805 080 394 | Lun-dom | 9:00 - 17:30 (ora locale) |
| Assistenza speciale Italia | 0800 582 666 | Lun-dom | 9:00 - 17:30 (ora locale) |
| Assistenza speciale Germania | 0800 723 7965 | Lun-dom | 9:00 - 17:30 (ora locale) |
| Assistenza speciale Spagna | 0900 809 746 | Lun-dom | 9:00 - 17:30 (ora locale) |
| Assistenza speciale Portogallo | 0800 180 871 | Lun-Ven | 9:00 - 17:30 (ora locale) |
| Assistenza speciale Paesi Bassi | 0800 0202 754 | Lun-dom | 9:00 - 17:30 (ora locale) |
| Assistenza speciale Svizzera | 0800 00 66 77 | Lun-dom | 9:00 - 17:30 (ora locale) |
| Assistenza speciale Resto del mondo | +44 (0) 158 227 7147 | Lun-dom | 8:00 - 20:00 (ora del Regno Unito) |

Gli agenti possono anche contattarci tramite [web Chat](#)

Chatta con noi



Siamo disponibili dalle 08:00 alle 20:00 tutti i giorni, ogni operazione è possibile contattandoci via chat o via telefono, questo include anche effettuare pagamenti in modo sicuro. Se siamo occupati la preghiamo di aggiornare nuovamente la pagina.

Spiacenti, stiamo aiutando qualcun'altro in questo momento

Offriamo anche un servizio di posta elettronica per gli agenti; tuttavia i tempi di risposta per le e-mail possono variare a seconda della domanda e attualmente possono richiedere fino a 5 giorni lavorativi.

Per accedere a questo servizio, l'agente deve indicare nell'oggetto la lingua preferita seguita dal riferimento della prenotazione e dalla password dell'agenzia.

| Lingua | Indirizzo e-mail |
|---------------------|--|
| Inglese | b2b@easyJet.com |
| Francese | b2bfr@easyJet.com |
| Tedesco | b2bde@easyJet.com |
| Spagnolo | b2bes@easyJet.com |
| Italiano | b2bit@easyJet.com |
| Portoghese | b2bpt@easyJet.com |
| Gruppi | groups@easyJet.com |
| Assistenza speciale | special.assistance@easyJet.com |

Importante: Il modo più rapido per elaborare una richiesta di prenotazione è attraverso easyJet.com o, se possibile, mediante il tuo canale di prenotazione preferito.

Password dell'agenzia B2B

Relativa all'accesso al contact center sopra indicato

Per trovare la password dell'agenzia easyJet fare riferimento alle pagine dei fornitori o, in alternativa, contattare il rappresentante delle relazioni con i fornitori.

Se la tua agenzia fa parte di un gruppo di consorzi più ampio, utilizzerai la stessa password assegnata al gruppo.

Se la tua agenzia o gruppo di consorzi non dispone di una password di agenzia B2B attiva, chiedi al tuo responsabile delle relazioni con i fornitori di inviare un'e-mail a B2BPartnerRequest@easyJet.com con le seguenti informazioni e valuteremo la richiesta di password entro 14 giorni:

Oggetto: Richiesta password per nuova impostazione di agenzia B2B per XXXXXXX (nome agenzia)

| | |
|---|--|
| Nome dell'agenzia | |
| Stato | |
| Nome della persona di contatto responsabile delle relazioni con i fornitori | |
| Indirizzo della persona di contatto per le relazioni con i fornitori | |
| Indirizzo dell'agenzia | |
| Numero di telefono dell'agenzia | |
| Stima dei posti easyJet prenotati all'anno | |
| Tipo di agenzia (viaggi di lavoro/tempo libero) | |

AGGIUNTA DI INFORMAZIONI SU APIS

INTRODUZIONE

A seguito della legislazione introdotta dall'Unione Europea, quando si viaggia tra determinati paesi europei e i paesi circostanti, easyJet è tenuta a fornire, a determinati aeroporti di destinazione, informazioni aggiuntive prima della data di partenza.

Se tali informazioni sono obbligatorie, easyJet informerà della richiesta e di come fornircele. Questa informazione dev'essere fornita almeno due ore prima della partenza prevista del volo. La fornitura di queste informazioni da parte del Vettore agli aeroporti di destinazione non implica alcuna accettazione o idoneità per un viaggiatore di entrare in uno stato o territorio. Per ulteriori informazioni, consulta i nostri [Termini e condizioni](#).

INFORMAZIONI IMPORTANTI PER LE AGENZIE DI VIAGGIO

Inserire correttamente le informazioni APIS in una prenotazione è un obbligo di legge. Se in una prenotazione vengono aggiunte informazioni APIS obsolete, errate o "fittizie", l'agenzia potrebbe essere destinataria di una sanzione pecuniaria.

COME AGGIUNGERE INFORMAZIONI DI APIS TRAMITE GDS

Per aggiungere informazioni di APIS su GDS fare riferimento alla relativa voce indicata di seguito.

Amadeus - Fare riferimento a pagina 10 di [Amadeus](#)

Travelport - Fare riferimento a pagina 7 di [Travelport](#)

Sabre - Fare riferimento a pagina 14 di [Sabre](#)

ASSEGNAZIONE DEI POSTI

INTRODUZIONE

Sui nostri aerei è possibile prenotare tre tipi di posti, a pagamento, al momento della prenotazione o del check-in.

| TIPO DI POSTO | DESCRIZIONE |
|-----------------------------------|--|
| POSTI STANDARD | Gratuito con biglietti a tariffa FLEXI e per titolari della carta easyJet Plus. Scegli dove vuoi sederti tra finestrino, posto centrale o corridoio. |
| POSTI NELLE PRIME FILE | Gratuito con biglietti a tariffa FLEXI e per titolari della carta easyJet Plus. Un posto nelle file 2-6 (su alcuni aerei file 2-5), più un piccolo bagaglio aggiuntivo (borsa o PC) da posizionare sotto il sedile, con consegna bagagli dedicata e Speedy Boarding. |
| POSTO CON PIÙ SPAZIO PER LE GAMBE | Gratuito per titolari della carta easyJet Plus. Un posto con più spazio per le gambe, più tutti gli altri vantaggi dei posti nelle prime file. |

COME ASSEGNARE UN POSTO TRAMITE GDS

Per l'aggiunta di un posto nel GDS fare riferimento alla relativa voce indicata di seguito.

Amadeus - Fare riferimento a pagina 9 di [Amadeus](#)

Travelport - Fare riferimento a pagina 4 di [Travelport](#)

Sabre - Fare riferimento a pagina 8 di [Sabre](#)

Per ulteriori informazioni sui posti assegnati, visitare il nostro sito web [Posti a sedere assegnati](#). Per eventuali richieste specifiche non disponibili su GDS puoi anche contattare il nostro Team del Servizio clienti.

BAGAGLIO

PANORAMICA SUL BAGAGLIO

| TIPO DI BAGAGLIO | CONCESSIONI/POLICY/RESTRIZIONI |
|-----------------------|--|
| BAGAGLI A MANO | <p>DIMENSIONI È consentito portare un bagaglio a mano per passeggero. Non esiste un limite di peso, tuttavia la dimensione massima è di 56x45x25 cm. Lo capacità delle cappelliere in cabina è limitata a 70 bagagli per aeromobile per cui tutti i bagagli rimanenti verranno imbarcati in stiva e riconsegnati all'arrivo.</p> <p>CLIENTI FLEXI, CON POSTI NELLE PRIME FILE O CON PIÙ SPAZIO PER LE GAMBE E TITOLARI DELLA CARTA EASYJET PLUS È consentito portare un bagaglio a mano aggiuntivo per passeggero delle dimensioni massime di 45x36x20 cm. Questo secondo bagaglio deve essere sistemato sotto il sedile.</p> <p>HANDS FREE Un viaggiatore può scegliere di muoversi hands free consegnando il bagaglio a mano presso il banco di consegna bagagli EasyJet Plus dietro pagamento di una piccola tariffa. I viaggiatori che scelgono questa opzione possono anche usufruire di Speedy Boarding e ricevere all'arrivo il loro bagaglio tra i primi sul nastro di riconsegna. Per maggiori informazioni visita il nostro sito web Upgrade a Hands Free.</p> |
| BAGAGLIO DA STIVA | <p>DIMENSIONI Ogni cliente può acquistare fino a un massimo di tre bagagli da stiva. Offriamo una gamma di opzioni per soddisfare ogni viaggiatore:</p> <p>15kg - per chi fa un viaggio breve 23kg - la nostra offerta di bagaglio standard per chi fa un viaggio un po' più lungo Fino a 32 kg - i viaggiatori possono acquistare un peso aggiuntivo con incrementi di 3 kg fino a un massimo di 32 kg. Il bagaglio da stiva singolo non può eccedere il peso di 32 kg e la dimensione totale massima (lunghezza + larghezza + altezza) di 275 cm.</p> |
| ATTREZZATURE SPORTIVE | <p>DIMENSIONI A ogni viaggiatore è consentito acquistare un'attrezzatura sportiva per un massimo di 6 per prenotazione (anche se sulla prenotazione sono presenti più di 6 viaggiatori). Per richiederne un numero maggiore, si prega di contattare il servizio clienti. Consentiamo 2 dimensioni per le attrezzature sportive:</p> <p>Piccola (massimo 20 kg) Grande (massimo 32 kg) Mazze da golf Biciclette (vedi link sotto) Sci e scarponi Canoe e kayak Snowboard Wind surf e Tavole da surf Attrezzatura subacquea Deltaplani Paracaduti da parapendio Aste per salto fino a 450 cm Armi da fuoco sportive (consultare i link sottostanti)</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'imballaggio delle biciclette e delle armi da fuoco sportive, consultare il nostro sito web Attrezzature sportive.</p> |

| TIPO DI BAGAGLIO | CONCESSIONI/POLICY/RESTRIZIONI |
|-------------------------------------|--|
| STRUMENTI MUSICALI | <p>STRUMENTI MUSICALI IN CABINA Gli strumenti trasportabili in cabina devono avere dimensioni inferiori a 30 cm x 120 cm x 38 cm ed essere riposti nelle cappelliere. Se un viaggiatore trasporta uno strumento musicale come unico bagaglio a mano e non c'è spazio per ulteriori bagagli a mano con effetti personali, può portare gratuitamente un bagaglio più piccolo da sistemare sotto il sedile. È consentito trasportare in cabina qualsiasi strumento musicale più grande (che non superi le dimensioni di 30 cm x 120 cm x 38 cm), previo acquisto di un posto aggiuntivo. Per motivi di sicurezza, uno strumento musicale può occupare solo un posto vicino al finestrino con una limitazione di altezza di 110 cm, custodia compresa. Per prenotare un posto, è necessario aggiungere un passeggero con il nome dello strumento, ad esempio Mr Posto Violoncello.</p> <p>STRUMENTI MUSICALI IN STIVA Se lo desidera, il passeggero può scegliere di imbarcare gli strumenti musicali in stiva acquistando un bagaglio da stiva del peso adeguato. Si consiglia di sottoscrivere un'assicurazione di viaggio specifica per strumenti musicali prima del viaggio.</p> <p>Per maggiori informazioni visita il nostro sito web Strumenti Musicali.</p> |
| ARTICOLI CON LIMITAZIONI O INSOLITI | <p>Desideriamo che tu faccia i bagagli con tranquillità e questa guida dovrebbe aiutarti a decidere cosa portare e cosa lasciare a casa; in ogni caso, prima della partenza, consulta la lista completa delle Merci pericolose.</p> <p>Per informazioni su articoli di viaggio speciali da portare in cabina o imbarcare in stiva, consulta il nostro sito web Articoli con limitazioni o insoliti.</p> |

PRENOTAZIONE DI UN BAGAGLIO SU GDS

Per aggiungere un bagaglio su GDS fare riferimento alla relativa voce indicata di seguito.

Amadeus - Fare riferimento a pagina 16 per un bagaglio standard o a pagina 7 per eccesso di peso su [Amadeus](#)

Travelport - Fare riferimento a pagina 12 di [Travelport](#)

Sabre - Fare riferimento a pagina 2 di [Sabre](#)

Per ulteriori informazioni sulla nostra politica sui bagagli, visita il nostro sito web [Politica dei bagagli easyJet](#). Per eventuali richieste specifiche non disponibili su GDS puoi anche contattare il nostro Team del Servizio clienti.

MODIFICA O AGGIORNAMENTO DI UNA PRENOTAZIONE

In easyJet, comprendiamo che le agenzie di viaggio, quando organizzano viaggi per i propri clienti, utilizzano diversi canali. Di seguito troverai una guida utile delle modifiche più comuni alla prenotazione e come procedere con gli aggiornamenti nel modo più efficiente possibile.

| Rettifica | Domanda | Strumento di prenotazione online | Amadeus | Travelport | Sabre | Travelfusion Desktop | easyJet.com |
|--|--|---|---|---|---|--|--|
| Modifica di un volo | Posso effettuarla sul canale della prenotazione originale? | x (Può essere fatto tramite Onesto GmbH) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Come posso procedere? | Contatta il nostro Servizio clienti | Pagine 13 e 17 di Amadeus | Pagina 16 di Travelport | Pagine 16 e 17 di Sabre | Disponibile tramite TravelFusion Desktop | Tramite "Gestisci la mia prenotazione" |
| Annullamento di una prenotazione* | Posso effettuarla sul canale della prenotazione originale? | x (Può essere fatto tramite Onesto GmbH) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Come posso procedere? | Contatta il nostro Servizio clienti | Contatta il nostro Servizio clienti | Contatta il nostro Servizio clienti | Contatta il nostro Servizio clienti | Disponibile tramite TravelFusion Desktop | Tramite "Gestisci la mia prenotazione" |
| Modifica del nome | Posso effettuarla sul canale della prenotazione originale? | x | ✓ | ✓ | ✓ | x | ✓ |
| | Come posso procedere? | Contatta il nostro Servizio clienti | Pagina 15 di Amadeus | Pagina 16 di Travelport | Pagina 14 di Sabre | Contatta il nostro Servizio clienti | Tramite "Gestisci la mia prenotazione" |
| Annullamento di un volo e riprenotazione | Posso effettuarlo sul canale della prenotazione originale? | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Come posso procedere? | Contatta il nostro Servizio clienti | Contatta il nostro Servizio clienti | Pagina 16 di Travelport | Pagine 16 e 17 di Sabre | Disponibile tramite TravelFusion Desktop | Tramite "Gestisci la mia prenotazione" |

*I rimborsi per le tariffe Standard, Inclusive e Flexi sono consentiti entro le prime 24 ore successive alla prenotazione originale e prevedono il rimborso totale della tariffa meno una commissione amministrativa. Per procedere è necessario contattare il Team del Servizio clienti.

Per una panoramica completa della nostra politica di cancellazione o modifiche, visita la sezione Commissioni per modifiche e cancellazioni del nostro sito web [Termini e condizioni delle tariffe](#).

IMPLEMENTAZIONE AZIENDALE

INTRODUZIONE

I nostri clienti aziendali sono molto importanti e vogliamo garantire loro un processo di implementazione semplice e senza intoppi, in modo da poter non solo tenere traccia delle loro prenotazioni, ma applicare qualsiasi codice sconto rilevante alle loro prenotazioni effettuate tramite GDS o strumenti di prenotazione online.

AGGIUNTA DI UN ID AZIENDALE A UN PROFILO AZIENDALE

L'ID aziendale per gli strumenti di prenotazione tramite GDS e online deve essere aggiunto in ogni mercato, in ogni nazione. Questo ci consentirà di monitorare e tenere traccia di tutte le prenotazioni.

Aggiungi il dato seguente al tuo profilo aziendale in GDS:

| | |
|---------|---------------------------|
| AMADEUS | SR CLID U2 HK / -U2xxxxxx |
| GALILEO | C@3Y/SI.U2*CORPID-xxxxxx |
| SABRE | 3CLIDU2 / xxxxx |

| Strumento di prenotazione | Connettività | Aggiungi l'ID aziendale tramite le Impostazioni da Amministratore |
|---------------------------|-----------------|---|
| AeTM | TravelFusion | Emetti un ordine di lavoro affinché Amadeus aggiunga l'ID aziendale (non può essere aggiunto tramite un normale accesso da amministratore). L'ID aziendale deve essere aggiunto al "Codice secondario". |
| AeTM | Light Ticketing | Regole aeree > Tariffazione > aggiungi a "ID aziendale" |
| KDS | API easyJet | KDS Admin Suite > Viaggi > Contratti > Identificazione cliente CRS > Inserisci l'ID aziendale con l'ID dell'ufficio; ID Ufficio ID aziendale ("I" (barra verticale) tra Ufficio e ID aziendale) ID Ufficio e ID aziendale non devono contenere spazi. |
| Concur | TravelFusion | Amministrazione > Amministratore del sistema di viaggio > Gestisci credenziali di accesso TravelFusion > Aggiungi ID aziendale a "Identificatore aziendale". Lascia le altre caselle in bianco. |
| Traveldoo | Pyton | Richiedi al tuo amministratore del sito Traveldoo di aggiungere l'ID aziendale |
| GetThere | TravelFusion | Impostazione > Preferenza sito > Air Connect > Siti > Aggiungi vettore > Aggiungi ID aziendale a "ID azienda o agenzia" |
| iFAO Cytric | TravelFusion | TMS > Amministrazione politica di viaggio > Politica aerea > Amministrazione DynaWeb™ > Accessi azienda DynaWeb™: Seleziona easyJet dall'elenco dei fornitori > Modifica > Aggiungi identificativo aziendale nel campo Identificativo aziendale |
| Onesto | API easyJet | Amministrazione Onesto > Sistema > Reisemittel > Flug Einstellungen > Flugabfrage / Verflugbarkeit / Prezzi > Vettore low cost > easyJet. Aggiungi "ID aziendale" |

| | | |
|---------|---------|---|
| Egencia | Amadeus | Richiedi tramite l'amministratore del sito Egencia o il gestore dell'account di aggiungerlo a tutti i paesi impostati su Egencia. |
|---------|---------|---|

L'ID ufficio per la maggior parte degli strumenti di prenotazione online è impostato come predefinito: nell'amministrazione del sito non è richiesta alcuna modifica.

KDS e Onesto sono eccezioni che devono essere impostate come segue:

| Strumento di prenotazione | ID ufficio | ID aziendale |
|---------------------------|------------|---|
| KDS | KDSXXXX | XXXX è l'ID ufficio GDS utilizzato dallo strumento di prenotazione online |
| Onesto | ONXXXX | XXXX è l'ID ufficio GDS utilizzato dallo strumento di prenotazione online |

COME EFFETTUARE IL PREVENTIVO DI UNO SCONTO AZIENDALE

Ai fini del monitoraggio delle offerte, ti preghiamo di effettuare i preventivi utilizzando l'ID aziendale pertinente per tutti i tipi di tariffa: (Y, B, W). Lo sconto, ove applicabile, verrà calcolato solo sulle tariffe FLEXI (W).

| GDS | Immissione preventivo tariffario | Guida rapida di riferimento GDS |
|-----------|----------------------------------|--|
| Amadeus | FXP/R,Uxxxxxx | www.easyJet.com/amadeus |
| Galileo | FQ-ACxxxxx | www.easyJet.com/galileo |
| Sabre | WPI xxxxx | www.easyJet.com/sabre |
| Worldspan | 4P#/@@ xxxxx | Visita ASK Travelport |
| Apollo | 3OSIU2 CORPID-XXXXXX | Visita ASK Travelport |

COME TESTARE SE UNO SCONTO FUNZIONA

Per verificare che uno sconto aziendale funzioni correttamente, prova a utilizzare i seguenti criteri:

1. Stai testando lo sconto utilizzando una tariffa di classe Flexi (W)?
2. Hai selezionato una data entro i prossimi 120 giorni?
3. Stai utilizzando l'ID aziendale corretto per il GDS in uso? (Controlla le istruzioni per l'emissione dei biglietti che ti sono state inviate dal tuo Business Development Manager di easyJet)
4. Stai testando lo sconto aziendale utilizzando uno degli ID ufficio (codici pseudo-città) inviati a easyJet per il caricamento della tariffa? (Se non ne sei sicuro, verificalo con il tuo Business Development Manager)

5. Stai utilizzando la voce GDS corretta per i prezzi e hai verificato che lo sconto aziendale è stato applicato al profilo aziendale tramite GDS o lo strumento di prenotazione online in tutti i mercati e paesi?

Se continui ad avere problemi con il preventivo dello sconto dopo aver verificato i punti precedenti, rivolgiti al tuo Business Development Manager e noi ti garantiremo che le tariffe saranno caricate correttamente. Il responsabile delle relazioni con i fornitori avrà i dati di contatto del tuo Business Development Manager.

RITARDATA CONSEGNA DEL BAGAGLIO O BAGAGLIO DANNEGGIATO

INTRODUZIONE

Comprendiamo quanto possa essere frustrante per un viaggiatore ricevere il bagaglio in ritardo o danneggiato. Cerchiamo sempre di evitarlo, tuttavia, nel caso in cui si verificano questi eventi, segui i consigli indicati di seguito.

RITARDATA CONSEGNA DEL BAGAGLIO

Se il bagaglio non è nella sala Arrivi quando il viaggiatore atterra, ci sono due modi per redigere un Rapporto di ritardata consegna del bagaglio:

1. Il viaggiatore può compilare di persona un Rapporto sulla ritardata consegna del bagaglio insieme al personale del team di assistenza bagagli nella sala Arrivi. In alcuni aeroporti ci sono strutture in cui è possibile compilarlo senza parlare con alcun membro dello staff.
2. In alternativa, il reclamo può essere redatto tramite il nostro modulo [Ritardata consegna del bagaglio](#) tra 30 minuti e 24 ore dopo l'ora di arrivo del volo. Al di fuori di questo periodo, qualsiasi reclamo dovrà essere presentato tramite il personale della sala Arrivi.

Una volta redatto il rapporto, verrà fornito un numero di riferimento. Noi tratteremo il bagaglio del viaggiatore utilizzando il sito web [WorldTracer](#) e manterremo il viaggiatore informato tramite SMS. Anche il viaggiatore/l'agente di viaggio può tracciare il bagaglio in ritardo sullo stesso sito web o chiamando il nostro Team del Servizio clienti.

BAGAGLIO DANNEGGIATO

Se il bagaglio risulta danneggiato al momento del ritiro nella sala Arrivi, ci sono due modi per compilare un Rapporto danni (PIR):

1. Il viaggiatore può compilare di persona un Rapporto sul bagaglio danneggiato insieme al personale del team di assistenza bagagli nella sala Arrivi.
2. In alternativa, il Rapporto può essere effettuato tramite il nostro modulo online [Reclami bagagli](#).

Una volta compilato il rapporto, il viaggiatore/l'agente di viaggio potrà accedere al nostro sito web [Bagagli danneggiati](#) per tracciare il reclamo utilizzando il numero di riferimento univoco, che si trova in alto a destra nel Modulo di reclamo bagagli, come password di accesso al sito web.

Per ulteriori informazioni, visita il nostro sito web [Bagagli danneggiati, in ritardata consegna o smarriti](#).

RECLAMI EU261

INTRODUZIONE

Tutti i reclami per EU261 ora devono essere effettuati tramite il nostro [Modulo di richiesta online EU261](#). Si precisa che eventuali reclami ricevuti via e-mail non verranno elaborati e verrai reindirizzato al modulo di reclami online. Ciò garantisce che l'elaborazione del tuo reclamo avverrà nel modo più rapido ed efficiente possibile.

Nota: Se la prenotazione è stata effettuata tramite un metodo di pagamento che non sia a nome del viaggiatore o di chi ha effettuato la prenotazione, dovrai fare riferimento alla fonte della prenotazione originale per ottenere ulteriori informazioni in quanto probabilmente dovranno essere loro a elaborare il reclamo per conto tuo.

EU261 - GUIDA DI AMMISSIBILITÀ

Quella che segue è una guida di riferimento rapido all'ammissibilità per EU261 e non costituisce una garanzia di pagamento. I sinistri sono valutati caso per caso e dipendono dalle circostanze di volo specifiche. Per maggiori informazioni consulta il nostro [Avviso sui diritti](#).

GUIDA AL RISARCIMENTO - QUAL È L'IMPORTO RIMBORSABILE?

Per gli attuali importi di compensazione UE61 di cui alla sezione 1 consulta il nostro [Avviso sui diritti](#) completo: Diritto al risarcimento.

RICHIESTE DI RIMBORSO SPESE

INTRODUZIONE

Se un volo è stato cancellato, deviato o ritardato, il viaggiatore può avere diritto a un risarcimento delle spese personali sostenute di conseguenza. Desideriamo aiutare i nostri clienti aziendali, garantendo loro che ricevano tutto ciò a cui hanno diritto.

Qualsiasi richiesta di risarcimento e di rimborso spese deve essere presentata tramite il nostro [Modulo per la richiesta di rimborso spese](#) con ricevute valide allegate al momento dell'invio. Nota che eventuali reclami ricevuti via e-mail non verranno accettati o elaborati e verrai reindirizzato al modulo di reclami online.

Per ulteriori informazioni, consulta il nostro sito web <https://www.easyJet.com/en/help/boarding-and-flying/delays-and-cancellations>

SUGGERIMENTI UTILI PER I CONSULENTI DI VIAGGIO

1. L'unico modo per inviare correttamente un modulo di richiesta di rimborso è tramite il [Modulo per la richiesta di rimborso spese](#) online.
2. Accetteremo solo richieste di rimborso spese indicanti l'indirizzo e-mail utilizzato per effettuare la prenotazione originale. A causa della natura dei rimborsi spese, tutti i reclami inviati con un indirizzo e-mail diverso dall'originale fornito sulla prenotazione saranno respinti.
3. Una società di gestione viaggi ha 4 opzioni:
 - a. **Per il viaggiatore o il responsabile della prenotazione che ha effettuato la prenotazione originale**, il modo più semplice è presentare il reclamo utilizzando l'indirizzo e-mail originale indicato nella prenotazione. In questo modo, riceverà direttamente tutte le comunicazioni relative al reclamo.
 - b. **Se il viaggiatore o il responsabile della prenotazione ha effettuato la prenotazione originale** e ha richiesto all'agenzia di viaggi di presentare il reclamo per proprio conto, l'agenzia di viaggi può presentarlo utilizzando l'indirizzo e-mail indicato nella prenotazione originale, tuttavia deve comunicare al responsabile di tale prenotazione o al viaggiatore che tutta la corrispondenza successiva relativa al reclamo verrà inviata direttamente al responsabile della prenotazione originale (non all'agenzia di viaggi).
 - c. **Se l'agenzia di viaggi ha effettuato la prenotazione originale** e ha utilizzato l'indirizzo e-mail del viaggiatore/responsabile della prenotazione indicato nella prenotazione originale, l'agente di viaggio deve inviare il reclamo utilizzando lo stesso indirizzo e-mail. Tutta la corrispondenza relativa al reclamo verrà quindi inviata direttamente al viaggiatore/responsabile della prenotazione in seguito alla presentazione del reclamo.
 - d. **Se l'agenzia di viaggi ha effettuato la prenotazione originale** e ha utilizzato il proprio indirizzo e-mail di agenzia indicato nella prenotazione originale, deve inviare il reclamo utilizzando lo stesso indirizzo e-mail. Tutta la corrispondenza relativa al reclamo verrà inviata direttamente all'indirizzo e-mail dell'agenzia.

GUIDA AI DIRITTI

Quella che segue è una guida di riferimento rapido alle richieste di rimborso spese. Non esiste alcuna garanzia di pagamento e le richieste sono valutate caso per caso, dipendendo dalle circostanze del volo specifico. Per maggiori informazioni fare riferimento al nostro [Avviso sui diritti](#) e [Ritardi e cancellazioni](#) completo.

TARIFFE:

| PRODOTTO | STANDARD (Y) | INCLUSIVE (B) | FLEXI (W) | Titolare di una carta easyJet Plus |
|---|---|---|---|------------------------------------|
| Selezione del posto gratuita | ✗ Commissioni applicabili | ✓ Solo posto standard | ✓ Qualsiasi posto eccetto la prima fila | ✓ |
| Speedy Boarding | ✗ Compreso nell'acquisto di un posto nelle prime file (da 1 a 6) o in una fila in corrispondenza delle uscite. | ✗ Compreso nell'acquisto di un posto nelle prime file (da 1 a 6) o in una fila in corrispondenza delle uscite. | ✓ | ✓ |
| Fast Track ai varchi di sicurezza | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Consegna bagagli dedicata | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Bagaglio da stiva | ✗ Si applicano commissioni | ✓ (23 kg) | ✓ (23 kg) | ✗ Si applicano commissioni |
| Bagaglio di seconda mano | ✗ Compreso nell'acquisto di un posto nelle prime file (da 1 a 6) o in una fila in corrispondenza delle uscite | ✗ Compreso nell'acquisto di un posto nelle prime file (da 1 a 6) o in una fila in corrispondenza delle uscite | ✓ | ✓ |
| Cancellazione entro 24 ore e rimborsabile | ✓ Si applicano commissioni | ✓ Si applicano commissioni | ✓ Si applicano commissioni | ✓ Si applicano commissioni |
| Volo precedente gratuito | Gratuito se la prenotazione viene effettuata solo tramite GDS/OBT | Gratuito se la prenotazione viene effettuata solo tramite GDS/OBT | Gratuito se la prenotazione viene effettuata solo tramite GDS/OBT | ✓ |
| Buono a bordo | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ |
| No-show (commissione di assistenza)* | ✓ Si applicano commissioni | ✓ Si applicano commissioni | ✓ Si applicano commissioni | ✓ Si applicano commissioni |

*Se arrivi in aeroporto in ritardo ma entro due ore dall'orario di partenza previsto del tuo volo originale, puoi prendere il volo successivo disponibile nello stesso giorno dietro pagamento di una commissione di assistenza.

Per tutte le nostre commissioni e gli addebiti, visita il nostro sito web [Termini e condizioni](#).

CARTE RAPIDE GDS

Di seguito sono riportati i collegamenti relativi a ciascuna carta rapida GDS per facilitare l'elaborazione della richiesta inoltrata dal cliente aziendale.

[Amadeus](#)

[Travelport](#)

[Sabre](#)

PRENOTAZIONI DI GRUPPO

DEFINIZIONE

Per prenotazione di gruppo si intende una prenotazione di 15 o più persone

Come richiedere un preventivo per una prenotazione di gruppo

Contatta il nostro team dedicato ai gruppi inviando una richiesta di preventivo via e-mail a groups@easyJet.com o chiamando il numero **+44 (0) 330 365 5200**. I nostri orari di apertura sono dalle 09:00 alle 17:30, dal lunedì alla domenica, ora locale del Regno Unito.

La richiesta di preventivo deve indicare i seguenti dati:

1. Nome e cognome della persona che richiede il preventivo
2. Indirizzo e-mail a cui inviare il preventivo
3. Informazioni di viaggio specifiche:
 - Nome dell'azienda (se pertinente)
 - Date di andata e di ritorno
 - Aeroporto di partenza
 - Aeroporto di arrivo
 - Numero di passeggeri adulti/bambini/neonati e rispettive età
4. Qualora fosse richiesta Assistenza speciale per uno dei passeggeri, indica i dettagli dell'assistenza per ogni passeggero
5. Se ci contatti tramite e-mail, allega eventuali documenti di supporto pertinenti alla tua richiesta
6. Se la richiesta è relativa a una prenotazione esistente, comunicaci il numero di riferimento prenotazione

Come posso confermare la mia prenotazione?

Una volta ricevuto il nostro preventivo, contatta direttamente il team per effettuare la tua prenotazione di gruppo. I prezzi forniti sono solo a titolo di preventivo e sono soggetti a variazioni in caso di aumenti dei voli tra il momento del preventivo e il momento della prenotazione. I prezzi vengono confermati al momento della prenotazione.

Tutte le prenotazioni saranno soggette ai nostri [Termini e condizioni applicabili ai gruppi](#).

Come si paga la prenotazione di gruppo?

Le tariffe, tutte le tasse e gli oneri relativi alla tua prenotazione di gruppo devono essere saldati interamente al momento della prenotazione.

Sarà applicata una commissione per passeggero, per settore.

Fai clic qui per maggiori dettagli sui nostri [costi e oneri](#).

STRUMENTI DI PRENOTAZIONE ONLINE

Per qualsiasi problema relativo alla funzionalità o ai problemi dello Strumento di prenotazione online contatta direttamente il Product Manager della tua agenzia.

Di seguito sono riportati i collegamenti ai siti web della maggior parte dei principali fornitori di strumenti di prenotazione online.

| | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| AeTM/e Travel | Atriis | Clarity | Click Travel |
| Concur | Cytric | Egencia | Freeway (Hillgate) |
| GetThere | HRG (Online) | KDS | Onesto GmbH |
| Redfern (CTM) | Reed & Mackay | Traveldoo | Vibe |

RICHIESTE STANDARD TRAMITE ACCOUNT DI UN ISCRITTO

Se un viaggiatore/responsabile della prenotazione ha prenotato direttamente con noi su easyJet.com o tramite la nostra app per smartphone, è possibile richiedere una ricevuta con IVA utilizzando "Gestisci la mia prenotazione" o facendo clic sul collegamento nell'e-mail di conferma.

Se la prenotazione è stata effettuata da un'agenzia di viaggi, dovrà richiederla tramite "Gestisci la mia prenotazione" utilizzando l'indirizzo e-mail e la password del proprio account da iscritto utilizzati per effettuare la prenotazione e quindi inoltrandola al viaggiatore.

Se la prenotazione è stata effettuata tramite il nostro Contact Center, bisogna contattare direttamente il team, che potrà fornire assistenza per l'elaborazione della richiesta.

A volte le fatture con IVA sono emesse all'istante, tuttavia ci si deve aspettare un periodo di attesa per la generazione e l'invio compreso generalmente tra i 7 e i 21 giorni.

easyJet Help Sign out

FLIGHTS & TRAVEL INFO | Hotels | Transport | Holidays | Inspire me | Business | Manage bookings

Booking: EVWDV3S

The booker name and address will appear on the VAT invoice as detailed below:

Simon Brown
1 street
Town
AB2 3CD
United Kingdom

Your VAT invoice will be sent to fiona.mcinnis@easyjet.com

For transactions on this booking where a VAT invoice has already been provided, the details cannot be changed.

For any further transactions on this booking, the details can be amended by [clicking here](#).

easyJet Help Sign out

FLIGHTS & TRAVEL INFO | Hotels | Transport | Holidays | Inspire me | Business | Manage bookings

Booking: EVWDV3S

The booker name and address will appear on the VAT invoice as detailed below:

Simon Brown
1 street
Town
AB2 3CD
United Kingdom

Your VAT invoice will be sent to fiona.mcinnis@easyjet.com

For transactions on this booking where a VAT invoice has already been provided, the details cannot be changed.

For any further transactions on this booking, the details can be amended by [clicking here](#).

Company Name

Company VAT numbers

Address

Address continued (optional)

Town/City

Postcode/ZIP

Country

Please note the details above cannot be changed after a VAT invoice has been created so please ensure you have specified the details correctly.

IVA - PROCESSO DI RICHIESTA MANUALE PER LE AZIENDE TEDESCHE

INTRODUZIONE

Le fatture con IVA sono necessarie per voli nazionali in Germania dal valore superiore a 250,00 EUR. In easyJet, ci impegniamo a rendere questo processo il più semplice possibile e apprezziamo che ogni azienda tedesca abbia requisiti diversi. Questo è il motivo per cui offriamo anche fatture IVA per viaggi internazionali easyJet, nonché per viaggi con un valore inferiore a 250,00 EUR.

PROCESSO DI RICHIESTA FATTURA IVA TEDESCA MANUALE

Questo processo è disponibile solo per i clienti aziendali nel mercato tedesco e qualsiasi richiesta di mercato diversa dalla Germania verrà respinta.

Le fatture IVA possono essere richieste dal viaggiatore, dal responsabile della prenotazione o dall'agente di viaggio e possono essere effettuate su base individuale o, in caso di più richieste per una determinata azienda, inviando un foglio Excel mensile singolo contenente le informazioni richieste.

Queste richieste possono essere fatte inviando una e-mail a DEVAT@easyJet.com, indicando in oggetto la richiesta di fattura con IVA per XXXXXX (riferimento BKG) per richieste individuali, Richiesta di fattura con IVA per XXXXXX (nome della società).

Informazioni necessarie:

Nome del viaggiatore

Numero di riferimento prenotazione

Nome dell'azienda

Indirizzo dell'azienda

Numero di partita IVA dell'azienda (se noto)