

NOTIFICACIÓ DELS DRETS DELS PASSATGERS EN CAS DE DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT, RETARD O CANCEL·LACIÓ DE VOLS

Si voleu obtenir més informació sobre els organismes nacionals d'aplicació EU 261, feu [clic aquí](#) si ho realitzeu per Internet o bé consulteu al taulell de bitllets de Ryanair a l'aeroport

Aquesta notificació conté informació important sobre els drets dels passatgers segons la Normativa Europea (CE) núm. 261/2004 (en endavant, "la Normativa") i s'aplica en els casos següents:

- si teniu una reserva confirmada d'un vol de Ryanair Limited adquirida a una tarifa disponible directament o indirecta per al públic;
- si us heu presentat al taulell de facturació dins del termini màxim de facturació establert a les Condicions generals de transport de Ryanair o la normativa adient, segons s'hagi comunicat als passatgers (tret dels casos de cancel·lació de vol);
- si es tracta d'un vol que surt d'un aeroport de la UE o d'un aeroport d'un país extracomunitari amb destinació a un aeroport de la UE (tret que se us hagi proporcionat algun tipus d'indemnització i hàgiu rebut assistència en aquell país);
- si se us ha denegat l'embarcament per motius diferents dels estipulats a les Condicions generals de transport de Ryanair o la normativa adient;
- se us ha denegat l'embarcament de manera involuntària, el vol s'ha retardat més de dues hores des de l'hora de sortida prevista o ha estat cancel·lat.

DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT

Ryanair no segueix la política de sobrerreserva de vols. Tanmateix, en el cas improbable que no hi hagués una plaça disponible per a un passatger que hagi confirmat la reserva, Ryanair es compromet a cercar voluntaris disposats a cedir llur plaça a canvi d'una compensació prèviament acordada abans de denegar involuntàriament l'embarcament a altres passatgers. En cas que no hi hagués prou voluntaris i ens veiéssim obligats a denegar l'embarcament de manera involuntària, els passatgers tindran els drets que s'exposen seguidament.

RETARD DE VOLS

Si Ryanair preveu raonablement que un vol de menys de 1.500 km es retardarà més de dues hores després de l'hora de sortida prevista (o més de tres hores per a tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 km i tots els vols de Ryanair d'entre 1.500 km i 3.500 km), els passatgers tindran els drets que s'indiquen seguidament.

CANCEL·LACIÓ DE VOLS

En cas de cancel·lació del vol, els passatgers gaudiran dels drets que s'estipulen a continuació, tret que:

- se'ls hagi informat de la cancel·lació almenys dues setmanes abans de la data de sortida prevista;
- se'ls hagi informat de la cancel·lació entre dues setmanes i set dies abans del dia de sortida previst i se'ls hagi ofert una ruta alternativa que els permeti sortir no més de dues hores abans de l'hora prevista i arribar a la destinació final menys de quatre hores després de l'hora prevista;
- se'ls hagi informat de la cancel·lació menys de set dies abans del dia de sortida previst i se'ls hagi ofert una ruta alternativa que els permeti sortir no més d'una hora abans de l'hora prevista i arribar a la destinació final menys de dues hores després de l'hora prevista; o bé
- Ryanair pugui demostrar que la cancel·lació ha estat per circumstàncies excepcionals que no s'haguessin pogut evitar encara que s'haguessin pres totes les mesures raonables, entre les quals s'inclouen, però no de manera exclusiva, les causes d'inestabilitat política, precaució i seguretat, condicions meteorològiques, conflicte laboral, i fallida o retard del servei de control del tràfic aeri.

1. DRET D'INDEMNITZACIÓ

Si li deneguen l'embarcament involuntàriament o els seu vol és cancel·lat o te un retrçs de més de 3 hores (sempre que no es doni una de les excepcions especificades abans), els passatgers tindran dret a percebre les quantitats:

- €250 per tots els vols de 1.500 km o menys;
- €400 per tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 km, i per tots els altres vols entre 1.500 km i 3.500 km.

En cas que Ryanair pugui oferir una ruta alternativa en un altre vol amb una hora d'arribada que no excedeixi l'hora d'arribada prevista del vol reservat:

- en dues hores, per a tots els vols de 1.500 km o menys; o bé
- en tres hores, per a tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 km, i per a tots els altres vols entre 1.500 km i 3.500 km.

la indemnització esmentada més amunt es rebaixarà al 50 %.

Les distàncies es mesuraran segons el mètode de cercle màxim.

2. DRET DE REEMBORSAMENT O RUTA ALTERNATIVA

En cas de denegació de l'embarcament (voluntària o involuntària) o de cancel·lació del vol, els passatgers també tindran dret a escollir una d'aquestes opcions: (a) reemborsament segons s'estipula a l'article 7(3) de la Normativa; o bé (b) ruta alternativa, amb condicions de transport comparables, a la destinació final tan aviat com sigui possible; o bé (c) ruta alternativa, amb condicions de transport comparables, a la destinació final en una data posterior que triï el passatger (subjecte a la disponibilitat de places).

En cas que el vol dugui un retard de més de cinc hores i que el passatger renunciï a viatjar, tindrà dret de reemborsament mitjançant el procediment establert al punt (a) indicat més amunt.

3. DRET D'ASSISTÈNCIA

En cas de denegació d'embarcament involuntària, i si el vol es cancel·la o pateix un retard superior a dues hores, Ryanair haurà d'oferir, de manera gratuïta:

- begudes i menjar en quantitat proporcionalment raonable al temps d'espera dels passatgers, sempre i quan això no suposi un nou retard en la sortida del vol;
- dues trucades de telèfon o enviar dos tèlex, dos faxes o dos missatges de correu electrònic;
- allotjament en un hotel en cas que calgui efectuar una estada d'una o més nits, o que el passatger hagi d'allargar l'estada prevista;
- transport entre l'aeroport i l'allotjament (hotel o similar).

En cas que el vol s'hagi retardat per algun dels motius especificats a l'anterior apartat "Retard de vols" o que s'hagi cancel·lat sense previ avís abans de l'arribada del passatger a l'aeroport de sortida, Ryanair oferirà l'assistència estipulada als punts (a) i (b). Si el canvi d'hora de sortida era raonablement previsible a causa del retard o del canvi de ruta degut a una cancel·lació fins almenys un dia després de la data original de sortida, Ryanair també oferirà l'assistència estipulada als punts (c) i (d). En els casos en què no sigui possible proporcionar l'assistència contemplada en aquest paràgraf, Ryanair reemborsarà les despeses raonables prèvia presentació dels rebuts corresponents i prèvia sol·licitud a Ryanair Customer Services Dept., P.O Box 11451, Swords, Co. Dublín, Irlanda. (V11-CA)