

## **NOTIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE, RETRASO O CANCELACIÓN DE VUELOS – Version 10 – Updated 13/09/2011**

La presente notificación contiene información importante acerca de los derechos de los pasajeros según la Normativa Europea (CE) nº 261/2004 en los casos siguientes:

- si poseen una reserva confirmada de un vuelo de Ryanair Limited adquirida a una tarifa disponible directa o indirectamente para el público;
- si se han presentado ante el mostrador de facturación dentro del plazo máximo de facturación estipulado en las Condiciones generales de transporte de Ryanair, o según se haya comunicado a los pasajeros (salvo en caso de cancelación del vuelo);
- si se trata de un vuelo con salida desde un aeropuerto de la UE o de un aeropuerto de un país extracomunitario con destino a un aeropuerto de la UE (salvo que se les haya proporcionado algún tipo de indemnización y hayan recibido asistencia en dicho país);
- si les ha sido denegado el embarque por otros motivos que no sean los estipulados en las Condiciones generales de transporte de pasajeros y equipaje; y
- si les ha sido denegado el embarque involuntariamente, el vuelo ha sufrido un retraso superior a dos horas desde la hora de salida prevista o ha sido cancelado.

### **INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA AÉREA**

Todos los vuelos que se ofrecen en el sitio web de Ryanair están programados con aviones Boeing 737-800 y están operados por Ryanair.

### **DENEGACIÓN DE EMBARQUE**

Ryanair no practica la política de sobreventa de vuelos. Sin embargo, en el caso improbable de que no hubiera una plaza disponible para un pasajero que haya confirmado la reserva, Ryanair se compromete a buscar voluntarios dispuestos a ceder su plaza a cambio de una compensación previamente acordada antes de denegar involuntariamente el embarque a otros pasajeros. En caso de no encontrar suficientes voluntarios y de vernos obligados a denegar el embarque de forma involuntaria, los pasajeros tendrán los derechos que se exponen a continuación.

### **RETRASO DE VUELOS**

Si Ryanair prevé razonablemente que un vuelo de menos de 1.500 km se retrasará más de dos horas después de la hora de salida prevista (o más de tres horas en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y de todos los vuelos de Ryanair de entre 1.500 km y 3.500 km), los pasajeros tendrán los derechos que se indican a continuación.

### **CANCELACIÓN DE VUELOS**

En caso de cancelación del vuelo, los pasajeros tendrán los derechos que se indican a continuación, salvo que:

- se les haya informado acerca de la cancelación con al menos dos semanas de antelación a la fecha de salida prevista;
- se les haya informado de la cancelación con entre dos semanas y siete días de antelación a la fecha de salida prevista y se les haya ofrecido una ruta alternativa que les permita salir no más de dos horas antes de la hora prevista y llegar a su destino final menos de cuatro horas después de la hora prevista;
- se les haya informado de la cancelación con menos de siete días de antelación a la fecha de salida prevista y se les haya ofrecido una ruta alternativa que les permita salir como máximo una hora antes de la hora prevista y llegar a su destino final como máximo dos horas después de la hora prevista; o
- Ryanair pueda demostrar que la cancelación se debe a circunstancias excepcionales que no se hubieran podido evitar aunque se hubieran tomado todas las medidas razonables, entre las que se incluyen, pero no de forma exclusiva, las causas de inestabilidad política, precaución y seguridad, condiciones meteorológicas, conflicto laboral, y fallo o retraso del servicio de control del tráfico aéreo.

### **1. DERECHO A INDEMNIZACIÓN**

Si l'embarquement vous est refusé involontairement ou si votre vol est annulé ou retardé plus de 3 heures (salvo en las excepciones anteriormente indicadas), los pasajeros tendrán derecho a percibir los importes siguientes en concepto de indemnización:



## National Enforcement Bodies Regulation [EC] 261/2004



<http://apr.europa.eu>

Member States	Organisation	Contact details
 <u>Austria</u>	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie Postfach 3000 Radetzkystraße 2 AT - 1030 WIEN	Tel. : +43 1-71162/9204 (Monday-Thursday: 9 - 12 am) Fax: +43 1-71162/9699 <a href="mailto:fluggastrechte@bmvit.gv.at">fluggastrechte@bmvit.gv.at</a>
 <u>Belgium</u>	[Enforcement] Direction générale 'Transport aérien' <i>Directoraat-generaal 'Luchtvaart'</i> CCN - 2ème étage - 2de verdieping Rue du progrès 80 Bte 5 <i>Vooruitgangstraat 80 Bus 5</i> BE - 1030 BRUXELLES - BRUSSEL <a href="mailto:passenger.rights@mobilit.fgov.be">passenger.rights@mobilit.fgov.be</a>	[Passenger Complaints] SPF Mobilité et Transports Denied Boarding Authority Cellule de Communication Externe City Atrium - Rue du Progrès 56 BE - 1210 BRUXELLES Fax : + 32 2 277 40 73 <a href="mailto:passenger.rights@mobilit.fgov.be">passenger.rights@mobilit.fgov.be</a> <a href="http://www.mobilit.fgov.be/fr/air/passag.htm">www.mobilit.fgov.be/fr/air/passag.htm</a>
 <u>Bulgaria</u>	General Directorate Civil Aviation Administration Ministry of Transport of the Republic of Bulgaria 9, Diakon Ignatii Str. BG - SOFIA 1000	Tel. : +359 2 937 10 47 Fax : +359 2 980 53 37 <a href="mailto:caa@caa.bg">caa@caa.bg</a>
 <u>Cyprus</u>	Department of Civil Aviation 27 Pindarou Street ALPHA Business Centre CY - 1429 NICOSIA	Tel. : +357 22 404150 Fax : +357 22 766552 <a href="mailto:director@dca.mcw.gov.cy">director@dca.mcw.gov.cy</a>
 <u>Czech Republic</u>	Civil Aviation Authority Airport Ruzyně CZ - 160 08 PRAHA 6	Tel.: +420 225 422 726 Fax: +420 220 561 823 <a href="mailto:caa@caa.cz">caa@caa.cz</a>
 <u>Denmark</u>	Statens Luftfartsvæsen (CAA-Denmark) Box 744 DK - 2450 KOBENHAVN SV	Tel. : +45 3618 6000 Fax : +45 3618 6001 <a href="mailto:dcaa@slv.dk">dcaa@slv.dk</a>
 <u>Estonia</u>	Tarbijakaitseamet (Consumer Protection Board) Kiriku 4 EE - 15071 TALLINN	Tel. : +372 6201700 Fax : +372 6201701 <a href="mailto:info@consumer.ee">info@consumer.ee</a>
 <u>Finland</u>	<b><u>Complaints from private consumers:</u></b> Consumer Disputes Board P.O. Box 306 FI - 00531 HELSINKI  <b><u>Complaints from business travellers:</u></b> Finnish Transport Safety Agency P.O.Box 320 FI - 00101 Helsinki  <b><u>Supervision of the interests of consumers on a collective level (no handling of individual cases):</u></b> Consumer Ombudsman & Agency Haapaniemenkatu 4 A, Box 5 FI - 00531 HELSINKI	Tel. : +358 10 36 65200 <a href="mailto:kriI@oikeus.fi">kriI@oikeus.fi</a> <a href="http://www.kuluttajariita.fi">www.kuluttajariita.fi</a>  Tel.: +358 20 618 500 Fax : +358 20618 5095 Email: kirjaamo@trafi.fi <a href="http://www.trafi.fi">www.trafi.fi</a>  Tel. : +358 9 77261 Fax : +358 9 7726 7557 <a href="mailto:posti@kuluttajavirasto.fi">posti@kuluttajavirasto.fi</a> <a href="http://www.kuluttajavirasto.fi">www.kuluttajavirasto.fi</a>

Member States	Organisation	Contact details
 <u>France</u>	Direction générale de l'aviation civile (DGAC) Direction du transport aérien Mission du Droit des passagers Bureau des passagers aériens 50 rue Henry Farman FR- 75720 Paris cedex 15	Fax : +33 1 58.09.38.45  <a href="http://www.aviation-civile.gouv.fr/">http://www.aviation-civile.gouv.fr/</a>
 <u>Germany</u>	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) Hermann-Blenk-Str. 26 DE - 38108 BRAUNSCHWEIG	Tel. : +49 531-2355-100 Fax : +49 531-2355-707 <a href="mailto:fluggastrechte@lba.de">fluggastrechte@lba.de</a>
 <u>Greece</u>	Hellenic Civil Aviation Authority Air Transport and International Affairs Div Air Transport Economics Section D1/D P.O.B. 73751 EL - 16604 HELLINIKO	Tel. : +30 210 891.6150 Fax : +30 210 891.6193 +30 210 894 7132 <a href="mailto:d1d@hcaa.gr">d1d@hcaa.gr</a>
 <u>Hungary</u>	[Enforcement] Nemzeti Közlekedési Hatóság Légiközlekedési Igazgatóság /CAA Budapest Ferihegy I. HU -1675 BUDAPEST, PF 41 Tel.: +36 1 296 9502 Fax.: +36 1 296 8808 <a href="mailto:ugyfelszolgalat.li@nkh.gov.hu">ugyfelszolgalat.li@nkh.gov.hu</a>	[Passenger Complaints] Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Hungarian Authority for Consumer Protection József krt.6. HU - 1088 BUDAPEST Tel.: +36 1 459 4800 Fax: +36 1 210 4677 <a href="http://www.nfh.hu">www.nfh.hu</a> <a href="mailto:nfh@nfh.hu">nfh@nfh.hu</a>
 <u>Ireland</u>	Commission for Aviation Regulation 3rd Floor Alexandra House Earlsfort Terrace IE - DUBLIN 2	Tel. : +353-(0) 1-6611700 Fax : +353-(0) 1-6611269 (General) <a href="mailto:info@aviationreg.ie">info@aviationreg.ie</a> <a href="http://www.aviationreg.ie">www.aviationreg.ie</a>
 <u>Italy</u>	L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile Viale del Castro Pretorio, 118 IT - 00185 ROME	Tel. : +39 06 44596-1 Fax : +39 06 44596493 <a href="mailto:cartadiritti@enac.gov.it">cartadiritti@enac.gov.it</a>
 <u>Latvia</u>	Consumer Rights Protection Centre (CRPC) 157 K. Valdemara street LV - 1013 RIGA	Tel. : +371 67388624 Fax : +371 67388634 <a href="mailto:ptac@ptac.gov.lv">ptac@ptac.gov.lv</a>
 <u>Lithuania</u>	Civil Aviation Administration Rodūnės kelias 2 LT - 02188 VILNIUS	Tel. : +370 5 2739038 Fax : +370 5 2739237
 <u>Luxembourg</u>	Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur / Direction du Marché intérieur et de la Consommation 19 - 21, boulevard Royal L - 2449 LUXEMBOURG	Tel. : +352 247 84112 Fax : +352 22 16 07 <a href="mailto:passagersaeriens@eco.etat.lu">passagersaeriens@eco.etat.lu</a> <a href="http://www.eco.public.lu">www.eco.public.lu</a>
 <u>Malta</u>	Department of Civil Aviation Luqa Airport MT - LUQA, CMR 02	Tel. : +356 21 249 170 Fax : +356 21 239 278 <a href="mailto:civil.aviation@gov.mt">civil.aviation@gov.mt</a> <a href="http://www.dca.gov.mt">www.dca.gov.mt</a>
 <u>The Netherlands</u>	Inspectie Verkeer en Waterstaat Postbus 575 NL - 2130 AN HOOFFDORP <a href="http://www.ivw.nl">www.ivw.nl</a>	[Passenger Complaints] P.O.BOX 90653 NL - 2509LR DEN HAAG Tel. : +31 884 890 000 Fax : +31 704 562 424 <a href="http://www.ivw.nl">www.ivw.nl</a>

Member States	Organisation	Contact details
 <u>Poland</u>	Civil Aviation Office ul. Marcina Flisa 2 PL - 02-247 WARSZAWA Tel.: +48 (22) 520 72 00 Fax : +48 (22) 520 73 00 <a href="http://www.ulc.gov.pl/kancelaria@ulc.gov.pl">http://www.ulc.gov.pl/kancelaria@ulc.gov.pl</a>	Commission on Passengers' Rights ul. Marcina Flisa 2 PL - 02-247 WARSZAWA Tel.: +48 (22) 520 74 84 Fax: +48 (22) 520 73 47 <a href="http://www.ulc.gov.pl/kopp@ulc.gov.pl">http://www.ulc.gov.pl/kopp@ulc.gov.pl</a>
 <u>Portugal</u>	Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC) Rua B, Edifícios 4, 5 e 6 Aeroporto da Portela PT - 1749-034 LISBOA	Tel. : +351(21)842-3500 Fax : +351(21)847-3585
 <u>Romania</u>	National Authority for Consumer Protection 72, Blvd Aviatorilor RO - 011865, Sector 1, BUCHAREST	Tel. : +4021 312 1275 Fax : +4021 314 3462
 <u>Slovakia</u>	Slovenská obchodná inšpekcia (Slovak Trade Inspectorate) ústredný inšpektorát (Central Inspectorate) Prievozská 32 SK - 827 99 BRATISLAVA 27	Tel. : +421 2 58272 203, +421 2 58272 240 Fax : +421 2 53414 996 <a href="mailto:helena.molekova@soi.sk">helena.molekova@soi.sk</a>
 <u>Slovenia</u>	Ministry of Transport Directorate of Civil Aviation Inspection Department Langusova 4 SI - 1535 LJUBLJANA	Tel. : +386 (4) 206 15 85; +386 (1) 47 34 600 Fax : +386 (1) 43 16 035 <a href="mailto:dunja.lujic-ferjancic@gov.si">dunja.lujic-ferjancic@gov.si</a> <a href="mailto:stanislav.krivec@gov.si">stanislav.krivec@gov.si</a> <a href="http://www.mzp.gov.si">www.mzp.gov.si</a>
 <u>Spain</u>	Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Avda. General Perón 40, Acceso B, (Recepción planta 1ª) 28020 MADRID	Tel. : + 34 91 597 83 21 + 34 91 597 72 31 + 34 91 597 50 75 <a href="http://www.seguridadaerea.es/">http://www.seguridadaerea.es/</a>
 <u>Sweden</u>	Consumer Protection Agency <i>Visiting address:</i> Lagergrens Gata 8 <i>Postal address:</i> Box 48, SE - 651 02 KARLSTAD Tel. : +46 77 14 23 300 Fax : +46 54 - 19 41 95 <a href="mailto:konsumentverket@konsumentverket.se">konsumentverket@konsumentverket.se</a> <a href="http://www.konsumentverket.se">www.konsumentverket.se</a>	[Passenger Complaints] National Board for Consumer Complaints (ARN) Box 174 10123 STOCKHOLM Tel.: +46 8 508 860 00 Fax: +46 8 555 017 01 <a href="mailto:arn@arn.se">arn@arn.se</a> <a href="http://www.arn.se">www.arn.se</a>
 <u>United Kingdom</u>	Passenger Complaints Unit Civil Aviation Authority CAA House 45-59 Kingsway London WC2B 6TE	Tel: +44 20 7240 6061 Fax: +44 20 7240 7071 e-mail: <a href="mailto:passengercomplaints@caa.co.uk">passengercomplaints@caa.co.uk</a>

Other Countries	Organisation	Contact details
 <u>Iceland</u>	Icelandic Civil Aviation Administration Flugmalastjorn Islands Skogarhlid 12 IS -105 REYKJAVIK	<b>Tel:</b> +354 569 41 00 <b>Fax:</b> +354 562 3619 <a href="mailto:fms@caa.is">fms@caa.is</a>
 <u>Norway</u>	Luftfartstilsynet CAA Norway P.O Box 243 NO-8001 BODØ  Flyklagenemnda (Dispute Resolution Board) Flyklagenemnda Postboks 2924 Solli NO - 0230 OSLO	<b>Tel :</b> +47 75 58 50 00 <b>Fax :</b> +47 75 85 50 05 <a href="mailto:postmottak@caa.no">postmottak@caa.no</a>  <b>Tel.:</b> + 47 22 54 60 00 <b>Fax:</b> + 47 22 54 60 01 <a href="mailto:post@flyklagenemnda.no">post@flyklagenemnda.no</a> <a href="http://www.flyklagenemnda.no">www.flyklagenemnda.no</a>
 <u>Switzerland</u>	Office Fédéral de l'Aviation Civile CH - 3003 BERNE	<b>Tel. :</b> +41 31 325 80 39/40 <b>Fax :</b> +41 31 325 80 32 <a href="mailto:passengerrights@bazl.admin.ch">passengerrights@bazl.admin.ch</a>

**Updated:** 18 July 2011

