

AVIS SUR LES DROITS DES PASSAGERS EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT, D'ANNULATION OU DE RETARD IMPORTANT D'UN VOL - VERSION 10- UPDATED 13/09/2011

Cet avis contient des informations importantes à propos du règlement (CE) n° 261/2004 établissant les droits dont les passagers bénéficient si :

- ils disposent d'une réservation confirmée pour un vol Ryanair Limited acheté à un tarif public directement ou indirectement accessible, et
- (sauf en cas d'annulation de vol) ils se sont présentés à l'enregistrement avant l'heure limite qui leur a été communiquée ou qui est indiquée dans les Conditions générales de transport Ryanair, et
- ils sont passagers d'un vol au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union Européenne ou d'un vol au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre (à moins qu'ils ne bénéficient de prestations ou d'une indemnisation et d'une assistance dans ce pays tiers), et
- ils n'ont pas été refusés à l'embarquement pour le non-respect des Conditions générales de transport des passagers et des bagages de Ryanair, et
- ils ont été refusés à l'embarquement contre leur volonté, ou leur vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures.

INFORMATION SUR LE TRANSPORT AERIEN

Tous les vols commercialisés sur le site Web de Ryanair sont prévus sur des appareils Boeing 737-800 exploités par Ryanair.

REFUS D'EMBARQUEMENT

Ryanair ne pratique pas une politique de surréservation de ses vols. Toutefois, si aucun siège n'était disponible pour un passager ayant une réservation confirmée, Ryanair ferait appel à des personnes volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages, suivant les modalités à convenir entre Ryanair et les passagers concernés, avant de refuser des passagers à l'embarquement. Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant et que Ryanair se voit dans l'obligation de refuser l'embarquement d'un passager contre sa volonté, ce dernier bénéficie des droits indiqués ci-après.

VOL RETARDÉ

Lorsque Ryanair prévoit qu'un vol sera retardé d'au moins deux heures par rapport à l'heure de départ prévue pour les vols de 1 500 km ou moins (mais trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km), les passagers bénéficient des droits indiqués ci-après.

VOL ANNULÉ

En cas d'annulation de vol, les passagers bénéficient des droits indiqués ci-après, sauf si :

- les passagers sont informés de l'annulation du vol au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue, ou
- les passagers sont informés de l'annulation du vol de deux semaines à sept jours avant l'heure de départ prévue et il leur est proposé un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue, ou
- les passagers sont informés de l'annulation du vol moins de sept jours avant l'heure de départ prévue et il leur est proposé un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de deux heures après l'heure d'arrivée prévue, ou
- Ryanair est en mesure de prouver que l'annulation du vol est due à des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. De telles circonstances peuvent se produire notamment en cas d'instabilité politique, de conditions météorologiques incompatibles, de grève, de défaillance ou de retard dans la gestion du trafic aérien ou pour des raisons de sécurité.

1. DROIT À INDEMNISATION

Si un passager est refusé à l'embarquement contre sa volonté, si son vol est annulé ou si son vol est retardé de plus de 3 heures (et à condition que l'une des exceptions énoncées ci-avant ne s'applique pas), il a droit à une indemnisation dont le montant est fixé à :

- a) 250 euros pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins;
- b) 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 kilomètres;
- c) 600 euros pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

Lorsque Ryanair est en mesure de proposer aux passagers un réacheminement sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé :

- a) de deux heures ou plus pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins, ou
- b) de trois heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km, ou

c) de quatre heures ou plus pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b),

Ryanair peut réduire de 50 % le montant de l'indemnisation prévue au paragraphe 1. Les distances sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique. L'indemnisation visée au paragraphe 1 est versée par chèque ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage.

2. DROIT AU REMBOURSEMENT OU AU RÉACHEMINEMENT

Lorsqu'un passager est refusé à l'embarquement (de son plein gré ou contre sa volonté) ou que son vol est annulé il se voit proposer le choix entre :

- a) le remboursement du billet, dans un délai de sept jours à compter de la réception de la demande écrite, au prix auquel il a été acheté et via le même moyen de paiement utilisé à l'achat ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage. Ce remboursement s'effectuera pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport au plan de voyage initial du passager. Le remboursement sera accompagné, le cas échéant, d'un billet retour dans les meilleurs délais à destination de l'aéroport de départ, ou
- b) un réacheminement vers la destination finale du passager, dans des conditions de transport similaires et dans les meilleurs délais, ou
- c) un réacheminement vers la destination finale du passager dans des conditions de transport similaires, à une date ultérieure à sa convenance, sous réserve de la disponibilité des sièges.

Si le vol est retardé d'au moins cinq heures et que le passager choisit de ne pas monter à bord, le passager a droit à un remboursement dans les conditions indiquées au paragraphe (a) ci-avant.

3. DROIT À UNE PRISE EN CHARGE

Les passagers refusés à l'embarquement contre leur volonté se voient offrir gratuitement :

- (a) des rafraîchissements et une possibilité de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente ;
- (b) deux appels téléphoniques, télex, télécopies ou messages électroniques ;
- (c) un hébergement à l'hôtel lorsque les passagers doivent rester sur place une ou plusieurs nuits ou lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu est nécessaire ;
- (d) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).

Si le vol est retardé dans les conditions spécifiées à la section « Vol retardé » ci-avant, ou annulé sans que les passagers n'en aient été préalablement informés avant leur arrivée à l'aéroport de départ, Ryanair offre gratuitement les éléments indiqués aux paragraphes (a) et (b) ci-avant. Lorsque, suite à un retard ou un réacheminement pour cause d'annulation de vol, la nouvelle heure de départ ne peut pas être prévue avant le lendemain de l'heure de départ initialement prévue, Ryanair offre également aux passagers les éléments indiqués aux paragraphes (c) et (d) ci-avant. Lorsque Ryanair est dans l'impossibilité d'assurer la prise en charge indiquée dans le présent paragraphe, Ryanair s'engage à rembourser les frais raisonnablement engagés par les passagers qui en feront la demande auprès du service Ryanair Compensation Department, Dublin Airport, Co. Dublin, Irlande.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Le présent avis est requis par le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne et est émis par Ryanair Limited, Corporate Head Office, Dublin Airport, Co. Dublin, Irlande.



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 fluggastrechte@bmvit.gv.at
 <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 passenger.rights@mobilit.fgov.be	[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 passenger.rights@mobilit.fgov.be www.mobilit.fgov.be/fr/air/passag.htm
 <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 caa@caa.bg
 <u>Cyprus</u>	Department of Civil Aviation 27 Pindarou Street ALPHA Business Centre CY - 1429 NICOSIA	Tel. : +357 22 404150 Fax : +357 22 766552 director@dca.mcw.gov.cy
 <u>Czech Republic</u>	Civil Aviation Authority Airport Ruzyně CZ - 160 08 PRAHA 6	Tel.: +420 225 422 726 Fax: +420 220 561 823 caa@caa.cz
 <u>Denmark</u>	Statens Luftfartsvæsen (CAA-Denmark) Box 744 DK - 2450 KOBENHAVN SV	Tel. : +45 3618 6000 Fax : +45 3618 6001 dcaa@slv.dk
 <u>Estonia</u>	Tarbijakaitseamet (Consumer Protection Board) Kiriku 4 EE - 15071 TALLINN	Tel. : +372 6201700 Fax : +372 6201701 info@consumer.ee
 <u>Finland</u>	<u>Complaints from private consumers:</u> Consumer Disputes Board P.O. Box 306 FI - 00531 HELSINKI <u>Complaints from business travellers:</u> Finnish Transport Safety Agency P.O.Box 320 FI - 00101 Helsinki <u>Supervision of the interests of consumers on a collective level (no handling of individual cases):</u> Consumer Ombudsman & Agency Haapaniemenkatu 4 A, Box 5 FI - 00531 HELSINKI	Tel. : +358 10 36 65200 kril@oikeus.fi www.kuluttajariita.fi Tel.: +358 20 618 500 Fax : +358 20618 5095 Email: kirjaamo@trafi.fi www.trafi.fi Tel. : +358 9 77261 Fax : +358 9 7726 7557 posti@kuluttajavirasto.fi www.kuluttajavirasto.fi

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 http://www.aviation-civile.gouv.fr/
 <u>Germany</u>	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) Hermann-Blenk-Str. 26 DE - 38108 BRAUNSCHWEIG	Tel. : +49 531-2355-100 Fax : +49 531-2355-707 fluggastrechte@lba.de
 <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 d1d@hcaa.gr
 <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 ugyfelszolgalat.li@nkh.gov.hu	[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 www.nfh.hu nfh@nfh.hu
 <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) info@aviationreg.ie www.aviationreg.ie
 <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 cartadiritti@enac.gov.it
 <u>Latvia</u>	Consumer Rights Protection Centre (CRPC) 157 K. Valdemara street LV - 1013 RIGA	Tel. : +371 67388624 Fax : +371 67388634 ptac@ptac.gov.lv
 <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 passagersaeriens@eco.etat.lu www.eco.public.lu
 <u>Malta</u>	Department of Civil Aviation Luqa Airport MT - LUQA, CMR 02	Tel. : +356 21 249 170 Fax : +356 21 239 278 civil.aviation@gov.mt www.dca.gov.mt
 <u>The Netherlands</u>	Inspectie Verkeer en Waterstaat Postbus 575 NL - 2130 AN HOOFFDORP www.ivw.nl	[Passenger Complaints] P.O.BOX 90653 NL - 2509LR DEN HAAG Tel. : +31 884 890 000 Fax : +31 704 562 424 www.ivw.nl

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 http://www.ulc.gov.pl/kancelaria@ulc.gov.pl	Commission on Passengers' Rights ul. Marcina Flisa 2 PL - 02-247 WARSZAWA Tel.: +48 (22) 520 74 84 Fax: +48 (22) 520 73 47 http://www.ulc.gov.pl/kopp@ulc.gov.pl
 <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 helena.molekova@soi.sk
 <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 dunja.lujic-ferjancic@gov.si stanislav.krivec@gov.si www.mzp.gov.si
 <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 http://www.seguridadaerea.es/
 <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 konsumentverket@konsumentverket.se www.konsumentverket.se	[Passenger Complaints] National Board for Consumer Complaints (ARN) Box 174 10123 STOCKHOLM Tel.: +46 8 508 860 00 Fax: +46 8 555 017 01 arn@arn.se www.arn.se
 <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: passengercomplaints@caa.co.uk

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

Updated: 18 July 2011

