

ПАМ'ЯТКА ЩОДО ВАШИХ ПРАВ У ВИПАДКУ ВІДМОВИ В ПЕРЕВЕЗЕННІ, ЗАТРИМКИ АБО СКАСУВАННЯ РЕЙСІВ (V15)

Для отримання контактних даних Національних органів із забезпечення дотримання прав пасажирів (National Enforcement Bodies, NEBs), визначених Постановою (ЄС) № 261, перейдіть за [цим посиланням](#) або зверніться до каси Ryanair в аеропорту

Ця пам'ятка містить важливу інформацію щодо ваших прав відповідно до положень Постанови Європейського Союзу (ЄС) № 261/2004 (надалі — «Постанова») і застосовується до вас у випадку, якщо:

- ви маєте підтверджене бронювання на рейс, який виконує авіакомпанія Ryanair (Ryanair DAC), придбане за тарифом, прямо чи опосередковано, доступним усім особам; та
- (крім випадків скасування авіарейсів) ви прибули на реєстрацію до визначеного часу завершення реєстрації, вказаного у наших Загальних положеннях та умовах перевезення або інших відповідних документах; та
- ваш літак здійснює виліт з аеропорту на території ЄС або з аеропорту країни за межами ЄС до пункту призначення, що знаходиться на території ЄС (за винятком випадків, коли очевидним є той факт, що ви отримали пільги чи компенсацію та допомогу в іншій країні і що зазначені пільги, компенсація та допомога безпосередньо відповідають вашим правам, визначеним у Постанові); та
- відмова в перевезенні не стосується причин, визначених у наших Загальних положеннях та умовах перевезення або інших відповідних документах; та
- вам було відмовлено в перевезенні проти вашої волі або якщо ваш авіарейс скасовано чи він затримується більш ніж на дві години від запланованого часу вильоту.

ВІДМОВА В ПЕРЕВЕЗЕННІ

Відповідно до умов своєї політики компанія Ryanair не продає квитків більше, ніж є місць у наявності. Проте, у рідкісних випадках, коли пасажирів з підтвердженим бронюванням відмовляють у перевезенні через відсутність вільних місць на борту літака, ми звернемося до добровольців, готових відмовитися від свого бронювання в обмін на певні пільги на умовах, які будуть додатково визначені за взаємною згодою між зацікавленими пасажиром та нами, перш ніж відмовити іншим пасажиром в перевезенні проти їхньої волі. При недостатній кількості добровольців для того, щоб забезпечити можливість посадки інших пасажирів, які мають бронювання, ми можемо відмовити таким пасажиром у посадці проти їхньої волі. У цьому випадку ви маєте відповідні права, визначені у пунктах 1-3 нижче.

ЗАТРИМКА АВАІРЕЙСІВ

У разі якщо ми розумно припускаємо, що авіарейс буде затриманий по відношенню до запланованого часу вильоту: на дві години та довше для авіарейсів дальністю до 1500 кілометрів включно (або на три години та довше для авіарейсів у межах ЄС дальністю понад 1500 кілометрів і всіх інших авіарейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів), ви маєте відповідні права, визначені у пунктах 1-3 нижче.

СКАСУВАННЯ АВАІРЕЙСІВ

У випадку скасування вашого рейсу ви маєте відповідні права визначені нижче (див. пункти 1.; 2.; і 3.). Коли йдеться про право на компенсацію, зверніть увагу на те, що компанія Ryanair може відмовити вам у компенсації, якщо:

- вас було проінформовано про скасування авіарейсу не менш ніж за два тижні до запланованого часу вильоту; або
- вас було проінформовано про скасування авіарейсу у період від двох тижнів до семи днів до запланованого часу вильоту та вам була запропонована пересадка на інший маршрут, що дозволяє здійснити виліт, не пізніше ніж за дві години до запланованого часу вильоту і досягти свого кінцевого пункту призначення не пізніше ніж через чотири години після запланованого часу прильоту; або
- вас було проінформовано про скасування авіарейсу менш ніж за сім днів до запланованого часу вильоту та вам була запропонована пересадка на інший маршрут, що дозволяє здійснити виліт, не пізніше ніж за одну годину до запланованого часу вильоту і досягти свого кінцевого пункту призначення не пізніше ніж через дві години після запланованого часу прильоту; або
- ми можемо довести, що скасування рейсу зумовлено надзвичайними обставинами, яких не вдалося б уникнути, незважаючи на вжиття компанією Ryanair всіх розумно необхідних заходів, зокрема до таких обставин відносять:

політичну нестабільність, питання безпеки, несприятливі погодні умови, страйки або невиконання обов'язків /затримку з боку диспетчерських служб повітряного руху.

1. ПРАВО НА КОМПЕНСАЦІЮ

У випадку відмови в перевезенні проти вашої волі, скасування або затримки авіарейсу на три години та довше від запланованого часу вильоту (за умови відсутності надзвичайних обставин), ви маєте право на отримання від нас компенсації у розмірі:

- 250 євро для всіх авіарейсів дальністю до 1500 кілометрів включно; або
- 400 євро для всіх авіарейсів у межах ЄС дальністю понад 1500 кілометрів і всіх інших авіарейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів.

Якщо ми можемо запропонувати вам пересадку в напрямку вашого кінцевого пункту призначення на інший авіарейс, час прильоту якого не перевищує запланований час прильоту попередньо заброньованого авіарейсу:

- на дві години для всіх авіарейсів дальністю до 1500 кілометрів включно; або
- на три години для всіх авіарейсів у межах ЄС дальністю понад 1500 кілометрів і всіх інших авіарейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів.

Суму визначеної вище компенсації може бути зменшено на 50%. Зазначені відстані вимірюються за методом найкоротшого шляху.

2. ПРАВО НА ПОВЕРНЕННЯ СПЛАЧЕНИХ СУМ АБО ПЕРЕСАДКУ НА ІНШИЙ МАРШРУТ

У випадку відмови в перевезенні (добровільно чи мимоволі) або скасування вашого авіарейсу вам також пропонується на вибір:

- a) повернення повної вартості квитка протягом семи днів в порядку, передбаченому Статтею 8(1) Постанови у спосіб, визначений у Статті 7(3), за ціною, по якій був придбаний такий квиток, щодо нездійсненої частини або нездійснених частин поїздки і щодо вже здійсненої частини або вже здійснених частин поїздки, якщо авіарейс стає недоцільним з точки зору початкового плану поїздки пасажирів; або
- b) пересадка на інший маршрут у напрямку вашого кінцевого пункту призначення у порівнянних умовах перевезення за першої нагоди; або
- c) пересадка на інший маршрут у напрямку вашого кінцевого пункту призначення у порівнянних умовах перевезення на пізнішу дату за вашим вибором за умови наявності вільних місць.

У разі затримки авіарейсу більш ніж на п'ять годин і вашої відмови від подальшого перевезення, ви маєте право на повернення сплачених сум, як це визначено у пункті (а), а також, коли доцільно, на квиток на зворотній авіарейс до початкового пункту відправлення за першої нагоди.

3. ПРАВО НА БЕЗКОШТОВНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У випадку відмови в перевезенні проти вашої волі, скасування або затримки авіарейсу більш ніж на дві години, ми безкоштовно запропонуємо вам:

- a) прохолодні напої та харчування у достатній кількості з урахуванням тривалості очікування, якщо це не призведе до подальшої затримки вильоту;
- b) безкоштовно здійснити два телефонних дзвінка або безкоштовно відправити дві телеграми, два листи по факсимільному зв'язку або два повідомлення по електронній пошті;
- c) проживання у готелі у разі необхідності очікування вильоту протягом однієї або декількох ночей, або якщо час очікування вильоту перевищує термін часу, на який попередньо розраховував пасажир;
- d) трансфер від аеропорту до місця поселення (готелю або іншого).

У разі затримки вашого авіарейсу як це визначено у пункті «Затримка авіарейсів» вище або скасування рейсу без попереднього повідомлення до вашого прибуття в аеропорт вильоту, компанія Ryanair запропонує вам послуги, визначені в пунктах (а) і (b) вище. Якщо через затримку авіарейсу або пересадку на інший маршрут після скасування рейсу, новий час вильоту переноситься не менше ніж на день від попередньої дати вильоту, ми запропонуємо вам послуги, визначені у пунктах (c) і (d) вище. Якщо Ryanair не в змозі організувати визначені вище заходи, компанія відшкодує вам розумні витрати, після отримання від вас відповідної заяви, надісланої на адресу: Ryanair Customer Services Dept., P.O Box 11451, Swords, Co. Dublin, Ireland або поданої через наш офіційний веб-сайт <https://www.ryanair.com/ua/uk/useful-info/help-centre/faq-overview/flight-cancellations-delays/flight-cancellations-delays>