

## AZ UTASOK JOGAIRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÓ OLYAN ESETEKRE, HA AZ UTAS BESZÁLLÁSI SZÁNDÉKÁT VISSZAUTASÍJTÁK, KÉSEDELMES AZ UTAZÁS VAGY TÖRLIK A LÉGIJÁRATOT (V12)

Az 261/2004/EK rendeletben kijelölt magyar nemzeti szerv (NSZ) elérhetősége: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH), 1088 Budapest, József krt. 6, Tel.: +36 1 459 4800, Faxszám: +36 1 210 4677, e-mail: [nfh@nfh.hu](mailto:nfh@nfh.hu), <http://www.nfh.hu>. Más nemzeti szerv kapcsolattartási adatainak megtekintéséhez online módban [kattintson ide](#), vagy érdeklődjön a Ryanair repülőtéri pultjánál.

Ez a tájékoztató az Ön jogaival kapcsolatos fontos tudnivalókat tartalmazza, mely jogokat az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (továbbiakban a "Rendelet") állapítja meg, és a következő esetekben vonatkozik Önre:

- megerősített helyfoglalással rendelkezik a Ryanair Limited által üzemeltetett légijáratra, amelyet a nyilvánosság számára közvetlenül vagy közvetetten elérhető viteldíjnak megfelelő összegért vásárolt meg; továbbá
- (a járat törlésének esetét kivéve) az Általános Személyi- és poggyászfuvározási Feltételekben vagy az egyéb vonatkozó dokumentumokban meghatározott utasfelvételi (check-in) határidő előtt utasfelvételre megjelent; továbbá
- repülőjárata az EU területén található repülőterek valamelyikéről indult, illetve egy az EU-n kívüli országban levő repülőteréről az EU területén található valamely repülőterre indult, kivéve, ha Ön ebben az EU-n kívüli országban nyilvánvalóan előnyökben vagy kártalanításban és segítségben részesült, és az Ön által kapott előny, kártalanítás vagy segítség a Rendelet szerinti jogosultságának közvetlenül megfelel; továbbá
- beszállási szándékának visszautasítását nem az Általános Személyi- és poggyászfuvározási feltételek vagy az egyéb vonatkozó dokumentumokban szereplő kizáró okok valamelyike indokolta; továbbá
- a beszállás visszautasítása az Ön akarata ellenére történt, vagy a járat indulása a menetrend szerinti induláshoz képest több mint két órát késett, illetve a járatot törölték.

### BESZÁLLÁS VISSZAUTASÍTÁSA

A Ryanair üzletpolitikája szerint járatait nem foglalja túl. Ha mégis előfordul az az igen valószínűtlen eset, hogy egy megerősített foglalással rendelkező utasnak nincs helye a fedélzeten, a beszállás visszautasítása előtt munkatársaink megkísérlik olyan önként jelentkezők felkutatását, akik külön megállapodás szerinti előnyökért cserébe hajlandók lemondani helyükről. Ha nincs elegendő önként jelentkező, és visszautasítjuk beszállását, Önt megilletik az alábbi 1-3. pontokban felsorolt jogok az ott meghatározottak szerint.

### LÉGIJÁRAT KÉSÉSE

Ha indokoltan arra számítunk, hogy az

Ön járatának indulása a menetrend szerinti induláshoz képest legalább két órát késni fog, és az út hossza nem haladja meg az 1500 km-t (illetve legalább három órát késni fog az 1500 km-nél hosszabb EU-n belüli járatok esetén, valamint minden egyéb általunk üzemeltetett, 1500 km és 3500 km közti légijárat esetén), Önt megilletik az alábbi 1-3. pontokban felsorolt jogok az ott meghatározottak szerint.

### LÉGIJÁRAT TÖRLÉSE

Légijáratának törlése esetén élhet a lentebb felsorolt jogaival (lásd az alábbi 1, 2 és 3 pontot). A kártalanítási jogosultságát illetően felhívjuk figyelmét, hogy a Ryanair jogosult megtagadni kártalanítás fizetését az alábbi esetekben:

- a menetrend szerinti indulási időpont előtt legalább két héttel tájékoztatták Önt a járat törléséről; vagy
- a menetrend szerinti indulás időpontja előtt 7-14 nappal tájékoztatták Önt a légijárat törléséről, és átfoglalást ajánlottak Önnek, lehetővé téve, hogy legfeljebb a menetrend szerinti indulás időpontja előtt 2 órával korábban induljon, és végső célállomását a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb 4 órás késéssel érje el; vagy a menetrend szerinti indulás időpontja előtti 7 napon belül tájékoztatták Önt a légijárat törléséről, és átfoglalást ajánlottak Önnek, lehetővé téve, hogy legfeljebb 1 órával a menetrend szerinti indulás időpontja előtt induljon, és végső célállomását a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb 2 órás késéssel érje el; vagy a Ryanair bizonyítani tudja, hogy járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket a Ryanair minden ésszerű intézkedése ellenére sem lehetett volna elkerülni, így például politikai instabilitás, utas- és vagyonszükséglet kérdések, szélsőséges időjárási viszonyok, munkaügyi viták, illetve a repülésirányító infrastruktúra késése vagy hibája.

### 1. KÁRTALANÍTÁSHOZ VALÓ JOG

Abban az esetben, ha beszállását akarata ellenére visszautasítják, vagy a járatát törlik, vagy járata 3 órát vagy azt meghaladóan késik (feltéve, hogy nem merül fel rendkívüli körülmény), a következő összegű, társaságunk által kifizetendő kártérítésre jogosult:

- 250 EUR-t minden 1500 kilométeres vagy rövidebb repülőútra; vagy
- 400 EUR-t minden 1500 kilométernél hosszabb EU-n belüli repülőútra és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútra.

Ha átfoglalást ajánlunk fel egy olyan alternatív légijáratra, amelynek érkezési időpontja annak a járatnak a menetrend szerinti érkezési időpontjánál, amelyre eredetileg jegyet váltott legfeljebb

- két órával későbbi, az összes 1500 kilométeres vagy annál rövidebb repülőút esetében; vagy
- három órával későbbi, az összes 1500 kilométernél hosszabb EU-n belüli repülőút tekintetében és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőút esetében.

a fentebb előírt kártérítés 50%-kal csökkenthető. A távolságokat a gömbi főkörön mért távolság módszerével kell mérni (legrövidebb repülő út).

### 2. VISSZATÉRÍTÉSHEZ VAGY ÁTFOGLALÁSHOZ VALÓ JOG

Ha beszállása visszautasításra kerül (beleegyezésével vagy akarata ellenére), illetve a járatot törölték a következő további lehetőségek közül választhat:

- a Rendelet 8 cikk (1) bekezdése alapján a repülőgépjegy árának vételi ár szerinti visszatérítése hét napon belül a 7. cikk (3) bekezdésében meghatározott módon az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt; vagy
- átfoglalás, összehasonlítható szállítási feltételek mellett, a végső célállomáshoz a legkorábbi alkalommal; vagy átfoglalás, összehasonlítható szállítási feltételek mellett, a végső célállomáshoz egy későbbi, Önnek megfelelő időpontban, az ülőhelyek rendelkezésre állásától függően.

Ha a légijárat késése eléri az öt órát, és Ön eláll az utazástól, joga van az (a) pontban leírt visszatérítés igénylésére, továbbá jogosult – adott esetben – a legkorábbi légijáratra vissza az első indulási pontra.

### 3. ELLÁTÁSHOZ VALÓ JOG

Beszállásának akarata ellenére történt visszautasítása, a járat törlése, vagy több mint 2 órás késése esetén társaságunk díjmentesen felajánlja a következőket:

- étkezést és frissítőket a várakozási idővel ésszerű arányban, mindaddig, amíg ez nem késlelteti a járat indulását;
- két telefonhívás lebonyolítása, illetve két telex, fax vagy e-mail küldése;
- szállodai elhelyezés azokban az esetekben, ha egy vagy több éjszakás ott tartózkodás szükséges, vagy Önnek a szándékaihoz képest tovább kell ott tartózkodnia;
- szállítás a repülőtér és a szálláshely (hotel vagy egyéb) között.

Ha a járat késése a fentebb „Légijárat Késése” című részben foglaltak szerint alakul, vagy a járatot törlik, de erről a kiindulási repülőterre való megérkezése előtt nem kap értesítést, társaságunk az (a) és (b) pontban foglaltakat ajánlja fel. Ha az indulás új időpontja a késés vagy a járatotlérés miatti átfoglalás következtében ésszerű számítás szerint legalább az eredeti indulást követő nap, társaságunk a (c) és a (d) pontban foglaltakat is felajánlja. Amennyiben a Ryanair nem tudja biztosítani az ezen bekezdésben leírt ellátási szolgáltatásokat, a Ryanair megtéríti az indokoltan felmerülő, számlával igazolt költségeit, ha kérelmezi ezt a Ryanair Ügyfélszolgálati Osztályán (cím: Ryanair Customer Services Dept., P.O Box 11451, Swords, Co.Dublin, Ireland).