

## AVIS SUR LES DROITS DES PASSAGERS EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT, D'ANNULATION OU DE RETARD IMPORTANT D'UN VOL (V17)

Si vous souhaitez contacter Ryanair, veuillez vous rendre au Help Centre accessible [ici](#) ou via notre site web [www.ryanair.com/be/fr](http://www.ryanair.com/be/fr). Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez contacter l'organisme responsable de l'application du règlement en Belgique. Les coordonnées de l'Organisme National de Contrôle de l'Union Européenne (« ONC ») en Belgique sont les suivants : SPF Mobilité & Transport Direction générale Transport aérien Cellule Stratégique - Droits des passagers City Atrium (6ème étage - locker PAX) Rue du Progrès 56 BE-1210 Bruxelles, Tel: +32 2 277 44 00, Fax: +32 2 277 40 73, E-mail: [passenger.rights@mobilit.fgov.be](mailto:passenger.rights@mobilit.fgov.be), <http://mobilit.belgium.be/>. Pour des informations sur les autres ONC, veuillez [cliquer ici](#) pour un accès en ligne ou renseignez-vous auprès du comptoir Ryanair à l'aéroport.

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

- ils disposent d'une réservation confirmée pour un vol opéré par Ryanair DAC 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 et les Conditions de transport Ryanair ou autres réglementations associées, 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, (sauf s'il est évident qu'ils ont reçu des avantages ou une compensation et qu'une assistance leur a été fournie dans ce pays et que ces avantages, cette compensation et l'assistance correspondent directement à leurs droits aux termes de ce Règlement); et
- ils n'ont pas été refusés à l'embarquement pour le non-respect des Conditions générales et des Conditions de transport Ryanair ou autres réglementations associées, et
- ils ont été refusés à l'embarquement contre leur volonté, ou leur vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures.

### REFUS D'EMBARQUEMENT

Ryanair ne pratique pas de politique de sursréservation 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 aux paragraphes 1 à 3 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 applicables indiqués aux ci-après paragraphes 1 à 3.

### VOL ANNULÉ

En cas d'annulation de vol, les passagers bénéficient des droits indiqués ci-après, (voir les sections suivantes : 1. ; 2. ; 3 ;.). Concernant le droit à indemnisation dont bénéficient les passagers, il est précisé que Ryanair est autorisé à refuser l'indemnisation quand :

- 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 qu'aucune circonstance extraordinaire ne se produise, il a droit à une indemnisation dont le montant est fixé à:

- 250 euros pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins ;
- 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres;
- 600 € pour tous les autres vols.

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 :

- de deux heures ou plus pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins,  
ou
  - de trois heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km,
- 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.

### 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, conformément aux dispositions de l'article 8(1) dans un délai de sept jours, selon les modalités visées à l'article 7(3), au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ou
- b) un réacheminement vers sa destination finale, dans des conditions de transport similaires et dans les meilleurs délais, ou
- c) un réacheminement vers sa destination finale 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, ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers son point de départ initial dans les meilleurs délais.

### 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 du jour de départ initialement prévu, 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 sur notre site internet [www.ryanair.com/be/fr/r/help/cancelled-rescheduled-flights](http://www.ryanair.com/be/fr/r/help/cancelled-rescheduled-flights)