

AZ UTASOK JOGAIRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÓ OLYAN ESETEKRE, HA AZ UTAS BESZÁLLÁSI SZÁNDÉKÁT VISSZAUTASÍJTÁK, KÉSEDELMES AZ UTAZÁS VAGY TÖRLIK A LÉGIJÁRATOT (V17.1)

Ha kapcsolatba kíván lépni a Ryanairrel, kérjük, keresse fel a Sűgőt [itt](#) vagy a www.ryanair.com/hu/hu weboldalon keresztül. Amennyiben Ön nem elégedett a válaszukkal, akkor felveheti a kapcsolatot azzal az illetékes hatósággal, amely annak a tagállamnak a területén működik, ahonnan a járat indult, vagy ahová érkezett egy harmadik országból. Az 261/2004/EK rendeletben kijelölt magyar nemzeti szerv (NSZ) elérhetősége: Budapest Főváros Kormányhivatala, Fogyasztóvédelmi Főosztály, H-1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. Hungary, Tel.: +36 1 450-2598, e-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu, <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest>. 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 DAC 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 utasfelvétellel megjelent; továbbá
- repülőjára az EU területén található repülőterek valamelyikéről indult, illetve egy az EU-n kívüli országban levő repülőtérre az EU területén található valamely repülőtérre 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 késést, 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 megkísérik 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 vagyonbiztonsági 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.
- 600 EUR minden más járat esetén.

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 üléshelyek 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 fentebbi „Légijárat Késése” című részben foglaltak szerint alakul, vagy a járatot törlik, de erről a kiindulási repülőtérre való megérkezése előtt nem kap értesítést, társaságunk az (a) és (b) pontban foglaltakat ajánlja fel. Ha az indulás új időpontja a késés vagy a járat törlés 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 weboldalunkon www.ryanair.com/hu/hu/r/help/cancelled-rescheduled-flights