

AVVISO SUI DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI NEGATO IMBARCO, RITARDO O CANCELLAZIONE DEL VOLO (V17.1)

Se desideri contattare Ryanair, visita la pagina del Centro Assistenza accessibile da www.ryanair.com/it/it o [clicca qui](#). Se non rispondiamo entro sei settimane, o se non sei soddisfatto della nostra risposta, puoi contattare l'Organismo competente dello stato membro da cui è partito il volo o in cui è arrivato, se proveniente da uno stato terzo. In Italia, l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, con sede in Viale Castro Pretorio 118, 00185 Roma, Italia, ai seguenti recapiti: Tel +390644596-1, Fax: +39 0644596493, cartadiritti@enac.gov.it, <http://www.enac.gov.it>. Per informazioni in merito agli organismi responsabili dell'applicazione del Regolamento negli altri Stati membri dell'UE, ti preghiamo di [cliccare qui](#) o di rivolgerti alla biglietteria Ryanair dell'aeroporto.

Questo avviso contiene importanti informazioni in merito ai diritti dei passeggeri previsti dal Regolamento (CE) n. 261/2004 ("Regolamento") applicabile nei seguenti casi:

- il passeggero dispone di una prenotazione confermata per un volo operato da Ryanair DAC e ha acquistato il biglietto ad una tariffa disponibile al pubblico; e
- salvo in caso di cancellazione del volo, il passeggero si è presentato al check-in prima del termine ultimo per il check-in stabilito dai Termini e dalle Condizioni Generali di Trasporto Ryanair o da regolamenti correlati; e
- il volo è in partenza da un aeroporto situato in uno Stato membro dell'Unione Europea o da un aeroporto situato in un paese terzo e diretto verso un aeroporto situato in uno Stato membro dell'Unione Europea (salvo che il passeggero abbia ricevuto benefici o una compensazione pecuniaria e assistenza nel paese terzo in questione e che tali benefici, compensazione pecuniaria e assistenza corrispondano in misura equivalente a quelli che gli spetterebbero ai sensi del Regolamento); e
- l'imbarco non è negato per uno dei motivi indicati nei Termini e nelle Condizioni Generali di Trasporto Ryanair o in regolamenti correlati; e
- l'imbarco è negato senza ragionevole motivo o il volo ha un ritardo di due o più ore rispetto all'orario previsto o è stato cancellato.

NEGATO IMBARCO

Qualora prevediamo ragionevolmente di dover negare l'imbarco a passeggeri con una prenotazione confermata, prima di negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti facciamo appello ai volontari disposti a rinunciare al proprio posto in cambio di benefici da concordare con loro. I passeggeri che rinuncino volontariamente al proprio posto godono dei diritti descritti dalla sezione 2 di questa informativa. Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente e Ryanair neghi l'imbarco a passeggeri non consenzienti, o qualora negassimo l'imbarco a passeggeri in assenza di un ragionevole motivo, questi godono dei diritti descritti dalle sezioni da 1 a 3 di questa informativa.

RITARDO DEL VOLO

Qualora Ryanair possa ragionevolmente prevedere che il volo sarà ritardato, rispetto all'orario di partenza previsto, di due o più ore per tutte le tratte pari o inferiori a 1500 km, o di tre ore o più per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1500 e 3500 km, i passeggeri godono dei diritti descritti dalla sezione 3 di questa informativa.

Se il volo è ritardato di almeno cinque ore e il passeggero sceglie di rinunciare al viaggio, ha anche diritto al rimborso nei termini descritti alla lettera (a) della sezione 2 di questa informativa nonché, se del caso, a un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile.

CANCELLAZIONE DEL VOLO

In caso di cancellazione del volo, ogni passeggero gode dei diritti descritti di seguito (si vedano le sezioni 1.; 2.; e 3.). Ryanair non è tenuta a pagare la compensazione pecuniaria nei seguenti casi:

- il passeggero è stato informato della cancellazione del volo almeno due settimane prima della partenza prevista; oppure
- il passeggero è stato informato della cancellazione del volo nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della partenza prevista e gli è stato offerto un volo alternativo che gli consente di partire non più di due ore prima dell'orario previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure
- il passeggero è stato informato della cancellazione meno di sette giorni prima della partenza prevista e gli è stato offerto un volo alternativo che gli consente di partire non più di un'ora prima dell'orario previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure
- Ryanair può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali (quali, in via meramente esemplificativa,

situazioni di instabilità politica, ragioni di sicurezza e incolumità fisica, condizioni metereologiche, scioperi, carenze o ritardi nelle strutture di controllo del traffico aereo) che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

1. DIRITTO A COMPENSAZIONE PECUNIARIA

In caso di negato imbarco senza consenso o in assenza di ragionevole motivo, o se il volo è stato cancellato o ha subito un ritardo di tre o più ore rispetto all'orario di atterraggio inizialmente previsto (e salvo il verificarsi di una circostanza di carattere eccezionale), il passeggero ha diritto a ricevere dal vettore la seguente compensazione pecuniaria:

- 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1500 km; oppure
- 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km.
- 600 EUR per tutti gli altri voli.

Se al passeggero è offerto un volo alternativo il cui orario di arrivo non supera l'orario di arrivo del volo originale

- di due ore, per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km; o
- di tre ore, per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese fra 1500 e 3500 km

la compensazione di cui sopra potrà essere ridotta del 50%. Le distanze sono misurate secondo il metodo della rotta ortodromica.

2. DIRITTO A RIMBORSO O ALL'IMBARCO SU UN VOLO ALTERNATIVO

I passeggeri a cui sia negato l'imbarco (volontariamente o involontariamente senza ragionevole motivo) o il cui volo sia cancellato, hanno diritto a scegliere fra:

- a) il rimborso, in base a quanto previsto dall'Articolo 8(1) del Regolamento entro sette giorni con le modalità previste dall'Articolo 7(3) del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero, nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile; oppure
- b) l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile; oppure
- c) l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, in una data successiva di gradimento del passeggero, a seconda della disponibilità di posti.

3. DIRITTO AD ASSISTENZA

In caso di negato imbarco senza consenso in assenza di ragionevole motivo o se il volo viene cancellato o ritardato di due o più ore, il passeggero ha diritto a titolo gratuito a:

- a) pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, a condizione che ciò non provochi un ulteriore ritardo nella partenza del volo;
- b) due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica;
- c) sistemazione in albergo ove si rendano necessari uno o più pernottamenti o un soggiorno più lungo di quello originariamente previsto dal passeggero;
- d) trasporto dall'aeroporto al luogo di sistemazione (albergo o altro) e viceversa.

Se il volo è ritardato secondo le modalità previste nella sezione "Ritardo del volo" soprastante o cancellato senza che il passeggero ne sia informato con congruo anticipo prima del suo arrivo all'aeroporto di partenza, o qualora l'imbarco gli sia negato involontariamente senza ragionevole motivo, questi avrà diritto a quanto elencato ai punti (a) e (b) di cui sopra. Se si prevede ragionevolmente che, in seguito al ritardo del volo o alla riprotezione del passeggero su un volo alternativo per la cancellazione di quello originale, il nuovo orario di partenza sarà spostato di almeno un giorno rispetto a quello originale, Ryanair offrirà ai passeggeri anche quanto elencato ai punti (c) e (d). Ove Ryanair non sia in grado di fornire direttamente le forme di assistenza descritte in questo paragrafo, rimborserà ai passeggeri le spese di entità ragionevole sostenute a tale titolo dietro presentazione di richiesta di rimborso corredata da ricevute sul nostro sito.