

## AVISO SOBRE OS DIREITOS DO UTENTE EM CASO DE RECUSA DE EMBARQUE, ATRASO OU CANCELAMENTO DOS VOOS (V17)

Se pretenderes contactar a Ryanair, acede ao Centro de Ajuda acessível [aqui](#) ou através do nosso website [www.ryanair.com/pt/pt](http://www.ryanair.com/pt/pt). Se não ficares satisfeito com a nossa resposta, podes contactar o organismo responsável pela aplicação do Regulamento em Portugal, os contactos do Organismo Nacional de Supervisão (ONSs) em Portugal são os seguintes: ANAC - Autoridade Nacional da Aviação Civil, Aeroporto Humberto Delgado, Rua B, Edifício 4, 1749-034 Lisboa, Tel: +351 21 2842226, Fax: + 351 21 8402398, [consumidor@anac.pt](mailto:consumidor@anac.pt), [www.anac.pt](http://www.anac.pt). Para informação sobre outros ONSs, por favor [pressiona aqui](#) para consulta online ou informe-se no balcão da Ryanair no aeroporto.

Este aviso contém informações importantes acerca dos seus direitos, nos termos do Regulamento Europeu (CE) N.º 261/2004, e aplica-se a si, se:

- tiver uma reserva confirmada num voo operado pela Ryanair DAC adquirida a uma tarifa directa ou indirectamente disponível ao público em geral; e
- (excepto no caso de cancelamento do voo) se se tiver apresentado para fazer o check-in antes do prazo estipulado para o check-in, conforme especificado nas Condições Gerais de Transporte da Ryanair ou regulamentos relacionados; e
- se o seu voo partir de um aeroporto na UE ou de um aeroporto num país fora da UE para um aeroporto na UE (salvo se for evidente que tenha recebido benefícios ou compensação e que lhe tenha sido prestada assistência nesse outro país e que esses benefícios, compensação e assistência correspondem directamente àquilo a que tem direito segundo o Regulamento); e
- se não tiver sido impedido de embarcar por qualquer motivo estabelecido nas Condições Gerais de Transporte de Passageiros e Bagagem da Ryanair ou regulamentos relacionados; e
- se tiver sido involuntariamente impedido de embarcar ou o seu voo estiver atrasado mais de duas horas em relação à hora prevista para a partida ou se tiver sido cancelado.

### RECUSA DE EMBARQUE

A política da Ryanair não permite a reserva de um número excessivo de lugares nos seus voos. Contudo, no caso improvável de não haver um lugar disponível para um passageiro com uma reserva confirmada, procuraremos voluntários que cedam o seu lugar, em troca de benefícios acordados entre a Ryanair e esses mesmos voluntários, antes de impedir involuntariamente outros passageiros de embarcar. Caso não existam voluntários em número suficiente e se for involuntariamente impedido de embarcar, ser-lhe-ão concedidos os direitos previstos nos parágrafos 1 a 3 abaixo que sejam aplicáveis.

### ATRASO NO VOO

Se for previsível que o seu voo se atrase duas horas ou mais em relação à hora prevista para a partida, no caso da distância ser inferior a 1.500 km (mas três horas no caso de todos os voos dentro da UE com distâncias superiores a 1.500 km e todos os outros voos por nós operados com distâncias entre 1.500 km e 3.500 km), ser-lhe-ão concedidos os direitos previstos nos parágrafos 1 a 3 abaixo que sejam aplicáveis.

### CANCELAMENTO DO VOO

Se o seu voo for cancelado, ser-lhe-ão concedidos os direitos abaixo estabelecidos (ver os parágrafos abaixo 1, 2 e 3). No que respeita ao direito de compensação, deverá ter em conta que a Ryanair tem direito a recusá-la quando:

- tiver sido informado do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora prevista para a partida; ou
- tiver sido informado do cancelamento entre duas semanas e sete dias antes da hora prevista para a partida e se lhe tiver sido proposto um voo de reencaminhamento que lhe permita partir até duas horas antes da hora prevista para a partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora prevista para a chegada; ou
- tiver sido informado do cancelamento menos de sete dias antes da hora prevista para a partida e se lhe tiver sido proposto um voo de reencaminhamento que lhe permita partir até uma hora antes da hora prevista para a partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora prevista para a chegada; ou
- a Ryanair puder provar que o cancelamento se deveu a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que fossem adoptadas todas as medidas razoáveis, incluindo, entre outras, instabilidade política, motivos de

segurança, perturbações meteorológicas, disputas laborais ou falhas ou atrasos nos serviços de controlo do tráfego aéreo.

#### 1. DIREITO A COMPENSAÇÃO

Se lhe for negado o embarque involuntariamente ou se o seu voo foi cancelado ou se chegar ao seu destino com um atraso superior a três horas (desde que não tenha ocorrido nenhuma circunstância extraordinária), tem direito a receber da Ryanair a seguinte quantia:

- 250 euros para todos os voos até 1500 quilómetros;
- 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros;
- 600 euros para todos os outros voos.

Se for possível oferecer-lhe o reencaminhamento num voo alternativo cuja hora de chegada não ultrapasse a hora prevista para a chegada do voo reservado:

- Em duas horas, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros; ou
- Em três horas, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros.

A compensação acima estipulada poderá ser reduzida em 50%. As distâncias serão determinadas pelo método ortodrómico.

#### 2. DIREITO A REEMBOLSO OU REENCAMINHAMENTO

Se for impedido de embarcar (voluntária ou involuntariamente) ou se o seu voo for cancelado tem também direito a escolher entre:

- a) reembolso, na forma prevista no Artigo 7(3), do preço total do bilhete para a parte ou partes da viagem não efectuadas e para a parte ou partes já efectuadas se o voo deixar de justificar-se face ao plano inicial de viagem do passageiro, conforme o previsto no Artigo 8(1) ou
- b) reencaminhamento, sob condições de transporte comparáveis, para o seu destino final, tão cedo quanto possível; ou
- c) reencaminhamento, sob condições de transporte comparáveis, para o seu destino final, numa data posterior que lhe seja conveniente, sujeita à disponibilidade de lugares.

Se o seu voo estiver atrasado pelo menos cinco horas e preferir não viajar, terá direito ao reembolso previsto na alínea (a) acima, bem como a um voo de regresso ao ponto de partida, se for o caso.

#### 3. DIREITO A ASSISTÊNCIA

Se lhe for recusado involuntariamente o embarque ou se o seu voo for cancelado ou sofrer um atraso superior a 2 horas, oferecer-lhe-emos, sem qualquer despesa:

- a) refeições e bebidas razoavelmente adequadas ao tempo de espera;
- b) duas chamadas telefónicas ou mensagens por telex, fax ou correio electrónico;
- c) alojamento num hotel, caso se torne necessária estadia de uma ou mais noites ou uma estadia adicional em relação à que havia planeado;
- d) transporte entre o aeroporto e o alojamento (hotel ou outro).

Se o seu voo sofrer um atraso conforme anteriormente especificado em "Atraso no voo", ou for cancelado sem que seja avisado antes de chegar ao aeroporto de partida, a Ryanair disponibilizar-lhe-á o previsto nas alíneas (a) e (b) acima. Se, em resultado de atraso, ou de reencaminhamento por força de um cancelamento, for razoável prever que a nova hora de partida terá lugar pelo menos no dia seguinte ao da partida inicialmente prevista, a Ryanair disponibilizar-lhe-á, ainda, o previsto nas alíneas (c) e (d) acima. Quando não for viável à Ryanair proporcionar a assistência prevista neste parágrafo, a Ryanair reembolsá-lo-á pelas despesas razoáveis incorridas e devidamente comprovadas mediante apresentação de recibo na nossa página web

[www.ryanair.com/pt/pt/r/help/cancelled-rescheduled-flights](http://www.ryanair.com/pt/pt/r/help/cancelled-rescheduled-flights)