

NOTIFICARE CU PRIVIRE LA DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ ÎN CAZ DE REFUZ DE ÎMBARCARE, ÎNTÂRZIERE A ZBORULUI SAU ANULARE A ZBORULUI (V17)

Dacă doriți să contactați Ryanair, vă rugăm să mergeți la Centrul de Ajutor accesibil [aici](#) sau prin intermediul site-ului nostru www.ryanair.com/ro/ro. Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul nostru, puteți contacta organismul responsabil pentru aplicarea Regulamentului în România. Datele de contact ale Organismului UE Național de Aplicare (ONA) în România - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului sunt: Blvd. Aviatorilor, nr. 72, RO - 011865, Sector 1, București, Tel : +4021 312 1275, Fax: +4021 314 3462, www.anpc.ro. Pentru informații cu privire la alte ONA, dați [click aici](#) dacă sunteți online sau cereți informații la casa de bilete a Ryanair de la aeroport.

Prezenta notificare conține informații importante cu privire la drepturile dumneavoastră în baza Regulamentului European (CE) nr. 261/2004 ('Regulamentul') și vă sunt aplicabile dacă:

- Aveți o rezervare confirmată a unui zbor operat de către Ryanair DAC cumpărată la un tarif disponibil, în mod direct sau indirect, publicului larg; și
- (cu excepția cazului în care zborul dumneavoastră a fost anulat) v-ați prezentat la check-in înainte de Termenul-Limită de Check-in astfel cum am specificat în Termenii și Condițiile Generale de Călătorie sau în alte reglementări aferente; și
- zborul dumneavoastră pleacă de la un aeroport din UE sau de la un aeroport dintr-o țară din afara UE spre un aeroport din UE, cu excepția cazului în care este evident faptul că ați primit beneficii sau compensații și ați beneficiat de asistență în acea țară, iar aceste beneficii, compensații și asistență corespund în mod direct drepturilor dumneavoastră în baza Regulamentului); și
- Îmbarcarea nu v-a fost refuzată datorită unei cauze prevăzute în Termenii și Condițiile Generale de Călătorie sau în regulamente aferente; și
- vi s-a refuzat îmbarcarea împotriva voinței dumneavoastră sau zborul dumneavoastră întârzie peste două ore față de ora decolării programate, sau a fost anulat.

REFUZUL ÎMBARCĂRII

Ca politică, Ryanair nu operează rezervări peste limita locurilor disponibile. Cu toate acestea, în cazul puțin probabil în care nu este disponibil un loc pentru un pasager cu o rezervare confirmată, vom căuta voluntari care să renunțe la locurile lor, în schimbul unor beneficii pe care noi și acel voluntar le vom agreea înainte de a refuza îmbarcarea altor pasageri împotriva voinței acestora. Dacă nu sunt suficienți voluntari, iar noi vă refuzăm îmbarcarea împotriva voinței dumneavoastră, aveți drepturile aplicabile prezentate în paragrafele 1 până la 3 de mai jos.

ÎNTÂRZIEREA UNUI ZBOR

În cazul în care ne așteptăm, în mod rezonabil, în cazul unor zboruri de 1500 km sau mai puțin, ca zborul dumneavoastră să întârzie mai mult de două ore peste ora de decolare programată (însă trei ore sau mai mult în cazul tuturor zborurilor în interiorul UE mai mari de 1500 km și al tuturor celorlalte zboruri operate de noi între 1.500 km și 3.500 km), aveți drepturile aplicabile prezentate în paragrafele 1 până la 3 de mai jos.

ANULAREA UNUI ZBOR

În cazul în care zborul dumneavoastră este anulat, aveți drepturile prezentate mai jos (consultați următoarele articole 1; 2; și 3). În ceea ce privește dreptul dumneavoastră la compensații, vă rugăm să observați că Ryanair are dreptul de a refuza acordarea de compensații atunci când:

- sunteți informați de anulare cu cel puțin două săptămâni înainte de data decolării programată; sau
- sunteți informați de anulare între două săptămâni și șapte zile înainte de data programată a decolării și vi se oferă o redirecționare ce vă permite să plecați cu nu mai mult de două ore înainte de ora programată a decolării și să ajungeți la destinația finală cu mai puțin de patru ore după ora aterizării programată; sau
- sunteți informat de anulare cu mai puțin de șapte zile înainte de data decolării programată și vi se oferă o redirecționare, care vă permite să plecați cu nu mai mult de o oră înainte de ora decolării programată și să ajungeți la destinația finală cu mai puțin de două ore după ora de aterizare programată; sau
- putem dovedi că anularea este cauzată de circumstanțe extraordinare, care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă Ryanair ar fi întreprins toate măsurile rezonabile, inclusiv dar fără a se limita la motive de instabilitate politică, siguranță și securitate, fenomene meteorologice deosebite, greve ori nefuncționarea sau reacția întârziată a facilităților de control al traficului aerian.

1. DREPTUL LA COMPENSAȚII

Dacă vi se refuză îmbarcarea în mod involuntar sau zborul dumneavoastră este anulat sau întârzie trei sau mai multe ore față de ora programată a aterizării (cu condiția să nu existe circumstanțe extraordinare), aveți dreptul să primiți din partea noastră următoarea sumă:

- 250 € pentru toate zborurile de 1.500 km sau mai puțin; sau
- 400 € pentru toate zborurile în interiorul UE peste 1.500 km și pentru toate celelalte zboruri între 1.500 km și 3.500 km.
- 600 € pentru toate celelalte zboruri.

Dacă suntem în măsură să vă oferim o redirecționare cu un zbor alternativ, iar ora aterizării a noului zbor nu depășește ora aterizării a zborului rezervat:

- cu două ore, pentru toate zborurile de 1.500 km sau mai puțin; sau
- cu trei ore, pentru toate zborurile în interiorul UE de peste 1.500 km și pentru toate celelalte zboruri între 1.500 km și 3.500 km.

Compensația prezentată mai sus poate fi redusă cu 50%. Distanțele vor fi măsurate prin metoda rutei ortodromice.

2. DREPTUL LA RAMBURSARE SAU REDIRECȚIONARE

Dacă vi se refuză îmbarcarea (voluntar sau împotriva voinței dumneavoastră) sau zborul dumneavoastră este anulat, aveți, de asemenea, dreptul să alegeți între:

- a) Rambursarea în baza Articolului 8(1) din Regulament în termen de șapte zile, prin mijloacele prevăzute la Articolul 7(3), a prețului întreg al biletului cumpărat, pentru partea sau părțile din călătorie neefectuată (neefectuate) și pentru partea sau părțile deja efectuate, dacă zborul nu mai servește scopul planului de călătorie original al pasagerului; sau
- b) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, către destinația dumneavoastră finală cât mai repede posibil; sau
- c) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, către destinația dumneavoastră finală, la o dată ulterioară convenită de dumneavoastră, cu condiția să existe locuri.

Dacă zborul dumneavoastră întârzie mai mult de cinci ore și dumneavoastră alegeți să nu mai călătoriți, aveți dreptul să primiți rambursarea prezentată la punctul (a) de mai sus, împreună cu, acolo unde este cazul, un bilet de zbor de întoarcere la primul punct de decolare, cu cea mai apropiată ocazie.

3. DREPTUL LA DESERVIRE

În cazul în care vi se refuză îmbarcarea împotriva voinței dumneavoastră sau zborul dumneavoastră este anulat sau întârzie mai mult de 2 ore, vă vom oferi, gratuit:

- a) vouchere de mese și răcoritoare rezonabile în raport rezonabil cu timpul de așteptare, atât timp cât aceasta nu va întârzia și mai mult decolarea aeronavei;
- b) două apeluri telefonice, mesaje telex sau prin fax sau email;
- c) cazare la hotel în cazurile în care devine necesară șederea de una sau mai multe nopți sau în cazul în care devine necesară o ședere suplimentară față de cea pe care o intenționați;
- d) transport între aeroport și locul de cazare (hotel sau altul).

Dacă zborul dumneavoastră întârzie astfel cum se specifică la secțiunea 'Întârzierea unui zbor' de mai sus sau este anulat fără ca dumneavoastră să fiți înștiințat înainte de sosirea la aeroportul de plecare, Ryanair vă va oferi elementele (a) și (b) de mai sus. Dacă, drept urmare a întârzierii sau a redirecționării ca urmare a unui zbor anulat, se preconizează în mod rezonabil ca nouă data a decolării va fi cel puțin în ziua următoare după ziua inițială de decolare, vă vom oferi, de asemenea, și elementele (c) și (d) de mai sus. În cazul în care Ryanair nu poate aranja serviciile de deservire prezentate mai sus, Ryanair vă va rambursa cheltuielile rezonabile suportate de dumneavoastră, dovedite prin chitanțe, pe site-ul nostru www.ryanair.com/ro/ro/r/help/cancelled-rescheduled-flights