

## NOTIFICACIÓ DELS DRETS DELS PASSATGERS EN CAS DE DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT, RETARD O CANCEL·LACIÓ DE VOLS (V17)

Si voleu contactar amb Ryanair, aneu al Centre d'ajuda accessible [aquí](#) o a través del nostre lloc web [www.ryanair.com/es/ca](http://www.ryanair.com/es/ca). Si no estàs satisfet amb la nostra resposta, pot posar-se en contacte amb l'òrgan responsable de l'aplicació del Reglament a Espanya. Les dades de contacte de l'organisme nacional responsable del compliment del Reglament (CE) 261/2004 a Espanya és l'Agència Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Avda. General Perón, 40, Acceso B, planta 1. 28020 Madrid, Tel: +34 91 396 82 10, [www.seguridadaerea.es](http://www.seguridadaerea.es). Si voleu obtenir més informació sobre els organismes nacionals responsables del compliment del Reglament (CE) 261/2004, feu [clic aquí](#) si ho realitzeu per Internet o bé consulteu al taulell de bitllets de Ryanair a l'aeroport.

Aquesta notificació conté informació important sobre els drets dels passatgers segons la Normativa Europea (CE) núm. 261/2004 (en endavant, "la Normativa") i s'aplica en els casos següents:

- si teniu una reserva confirmada d'un vol de Ryanair DAC adquirida a una tarifa disponible directament o indirecta per al públic;
- si us heu presentat al taulell de facturació dins del termini màxim de facturació establert a les Condicions generals de transport de Ryanair o la normativa adient, segons s'hagi comunicat als passatgers (tret dels casos de cancel·lació de vol);
- si es tracta d'un vol que surt d'un aeroport de la UE o d'un aeroport d'un país extracomunitari amb destinació a un aeroport de la UE (tret que sigui evident que vostè ha rebut algun tipus d'indemnització o compensació i hàgiu rebut assistència en aquell país, i que aquesta indemnització, compensació o assistència li corresponguin a vostè d'acord amb les normatives);
- si se us ha denegat l'embarcament per motius diferents dels estipulats a les Condicions generals de transport de Ryanair o la normativa adient;
- se us ha denegat l'embarcament de manera involuntària, el vol s'ha retardat més de dues hores des de l'hora de sortida prevista o ha estat cancel·lat.

### DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT

Ryanair no segueix la política de sobre-reserva de vols. Tanmateix, en el cas improbable que no hi hagués una plaça disponible per a un passatger que hagi confirmat la reserva, Ryanair es compromet a cercar voluntaris disposats a cedir llur plaça a canvi d'una compensació prèviament acordada abans de denegar involuntàriament l'embarcament a altres passatgers. En cas que no hi hagués prou voluntaris i ens veiéssim obligats a denegar l'embarcament de manera involuntària, els passatgers tindran els drets que siguin rellevants segons els paràgrafs 1 a 3 que es detallen més endavant (el dret d'indemnització del paràgraf 1 serà efectiu immediatament, amb la correlativa obligació de procedir-ne a l'abonament).

### RETARD DE VOLS

Si Ryanair preveu raonablement que un vol de menys de 1.500 km es retardarà més de dues hores després de l'hora de sortida prevista (o més de tres hores per a tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 km i tots els vols de Ryanair d'entre 1.500 km i 3.500 km), els passatgers tindran els drets que siguin rellevants segons els paràgrafs 1 a 3 que es detallen més endavant.

### CANCEL·LACIÓ DE VOLS

En cas de cancel·lació del vol, els passatgers gaudiran dels drets que s'estipulen a continuació (vegeu a continuació les seccions 1, 2 i 3). Pel que fa al dret de rebre una indemnització, si us plau tingueu en compte que Ryanair podrà negar-se a pagar-ne cap quan:

- se'ls hagi informat de la cancel·lació almenys dues setmanes abans de l'hora de sortida prevista;
- se'ls hagi informat de la cancel·lació entre dues setmanes i set dies abans de l'hora de sortida prevista i se'ls hagi ofert una ruta alternativa que els permeti sortir no més de dues hores abans de l'hora de sortida prevista i arribar a la destinació final menys de quatre hores després de l'hora d'arribada prevista;
- se'ls hagi informat de la cancel·lació menys de set dies abans de l'hora de sortida prevista i se'ls hagi ofert una ruta alternativa que els permeti sortir no més d'una hora abans de l'hora de sortida prevista i arribar a la destinació final menys de dues hores després de l'hora d'arribada prevista; o bé
- Ryanair pugui demostrar que la cancel·lació ha estat per circumstàncies excepcionals que no s'haurien pogut evitar encara que s'haguessin pres totes les mesures raonables, entre les quals s'inclouen, però no de manera exclusiva, les causes d'inestabilitat política, precaució i seguretat, condicions meteorològiques, conflicte laboral, i fallida o retard del servei de control del tràfic aeri.

### 1. DRET D'INDEMNITZACIÓ

Si els deneguen l'embarcament sense que hi hagin renunciat voluntàriament o el seu vol és cancel·lat o presenta un retard de més de 3 hores (sempre que no es doni cap circumstància extraordinària), els passatgers tindran dret a percebre les quantitats:

- €250 per tots els vols de 1.500 km o menys;
- €400 per tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 km, i per tots els altres vols entre 1.500 km i 3.500 km.
- 600 € per a tots els altres vols.

En cas que Ryanair pugui oferir una ruta alternativa en un altre vol amb una hora d'arribada que no excedeixi l'hora d'arribada prevista del vol reservat:

- en dues hores, per a tots els vols de 1.500 km o menys; o bé
- en tres hores, per a tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 km, i per a tots els altres vols entre 1.500 km i 3.500 km.

la indemnització esmentada més amunt podrà rebaixar-se al 50 %. Les distàncies es mesuraran segons el mètode de cercle màxim.

### 2. DRET DE REEMBORSAMENT O RUTA ALTERNATIVA

En cas de denegació de l'embarcament (voluntària o involuntària) o de cancel·lació del vol, els passatgers també tindran dret a escollir una d'aquestes opcions:

- a) reemborsament d'acord amb l'article 8(1) de la Normativa en els set dies següents, mitjançant el que s'estipula a l'article 7(3), del cost total del bitllet al preu al qual va ser comprat, per la part o les parts del viatge no realitzades, o bé també per la part o les parts del viatge ja realitzades en el cas que el vol ja no tingui cap utilitat en relació amb el pla de viatge original del passatger, juntament amb, quan sigui procedent, un bitllet de tornada al primer punt de partida del viatge, tan aviat com sigui possible; o bé
- b) ruta alternativa, amb condicions de transport comparables, a la destinació final tan aviat com sigui possible; o bé
- c) ruta alternativa, amb condicions de transport comparables, a la destinació final en una data posterior que triï el passatger (subjecte a la disponibilitat de places).

En cas que el vol dugui un retard, els passatgers tindran el dret de rebre un reemborsament mitjançant el procediment establert al punt (a) indicat anteriorment, només quan el retard sigui d'almenys de cinc hores.

### 3. DRET D'ASSISTÈNCIA

En cas de denegació d'embarcament involuntària, i si el vol es cancel·la o pateix un retard superior a dues hores, Ryanair haurà d'oferir, de manera gratuïta:

- a) begudes i menjar en quantitat proporcionalment raonable al temps d'espera dels passatgers, sempre i quan això no suposi un nou retard en la sortida del vol;
- b) dues trucades de telèfon o enviar dos tèlex, dos faxos o dos missatges de correu electrònic;
- c) allotjament en un hotel, en cas que calgui pernoctar-hi una o més nits, o si calgués una estada addicional a la prevista pels passatgers;
- d) transport entre l'aeroport i l'allotjament (hotel o similar).

En cas que es denegi l'embarcament a passatgers de forma involuntària, el vol s'hagi retardat per algun dels motius especificats a l'anterior apartat "Retard de vols" o que s'hagi cancel·lat, Ryanair oferirà l'assistència estipulada als punts (a) i (b) als passatgers que esperin una alternativa, un vol posterior o amb retard. Si el canvi d'hora de sortida era raonablement previsible a causa del retard o del canvi de ruta degut a una cancel·lació o una denegació involuntària d'embarcament, fos necessari pernoctar-hi o una estada addicional a la prevista pel passatger, Ryanair també oferirà l'assistència estipulada als punts (c) i (d). Excepcionalment, si Ryanair no hagués ofert l'assistència contemplada en aquest paràgraf malgrat la seva obligació de fer-ho, per causes que n'escapin al seu control efectiu, Ryanair reemborsarà als passatgers les despeses que hagin estat necessàries, raonables i apropiades, prèvia presentació dels rebuts corresponents i prèvia sol·licitud a Ryanair al nostre lloc web [www.ryanair.com/es/ca/r/help/cancelled-rescheduled-flights](http://www.ryanair.com/es/ca/r/help/cancelled-rescheduled-flights)