

## **ANEXO 1.- COMPAÑÍA AÉREA “RYANAIR”: NOTIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE, RETRASO O CANCELACIÓN DE VUELOS (V 12)**

Los datos de contacto del organismo nacional responsable del cumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004 en España es la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, División de Calidad y Protección al Usuario; Avda. General Perón 40, Acceso B (Recepción Planta 1ª), 28020 Madrid, Tel: +34.91.396.82.10, [www.seguridaderea.es](http://www.seguridaderea.es). Para obtener información sobre otros organismos nacionales responsables del cumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004, haga clic aquí si está conectado a Internet o solicite información en el mostrador de Ryanair en el aeropuerto.

La presente notificación contiene información importante acerca de los derechos de los pasajeros según la Normativa Europea (CE) nº 261/2004 (‘la Normativa’) en los casos siguientes:

- si poseen una reserva confirmada de un vuelo de Ryanair Limited adquirida a una tarifa disponible directa o indirectamente para el público; y
- si se han presentado ante el mostrador de facturación dentro del plazo máximo de facturación estipulado en los Términos generales y condiciones de transporte de Ryanair o las normativas relacionadas (salvo en caso de cancelación del vuelo); y
- si se trata de un vuelo con salida desde un aeropuerto de la UE o de un aeropuerto de un país extracomunitario con destino a un aeropuerto de la UE, salvo que sea evidente que se les haya proporcionado beneficios o indemnización y hayan recibido asistencia en dicho país, y que tales beneficios, indemnización y asistencia correspondan directamente con vuestros derechos bajo la Normativa; y
- si les ha sido denegado el embarque por otros motivos que no sean los estipulados en los Términos generales y condiciones de transporte de Ryanair o las normativas relacionadas; y
- si les ha sido denegado el embarque involuntariamente, el vuelo ha sufrido un retraso superior a dos horas desde la hora de salida prevista o ha sido cancelado.

### **DENEGACIÓN DE EMBARQUE**

Ryanair no practica la política de sobreventa de vuelos. Sin embargo, en el caso improbable de que no hubiera una plaza disponible para un pasajero que haya confirmado la reserva, Ryanair se compromete a buscar voluntarios dispuestos a ceder su plaza a cambio de una compensación previamente acordada antes de denegar involuntariamente el embarque a otros pasajeros. En caso de no encontrar suficientes voluntarios y de vernos obligados a denegar el embarque de forma involuntaria, los pasajeros tendrán los derechos correspondientes que se indican en los apartados 1 a 3 siguientes.

### **RETRASO DE VUELOS**

Si Ryanair prevé razonablemente que un vuelo de 1500 km o menos se retrasará dos horas o más después de la hora de salida prevista (tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y de todos los demás vuelos de Ryanair de entre 1500 km y 3500 km), los pasajeros tendrán los derechos correspondientes que se indican en los apartados 1 a 3 siguientes.

## **RETRASO DE VUELOS**

En caso de cancelación del vuelo, los pasajeros tendrán los derechos que se indican a continuación (véanse los apartados, 1, 2 y 3 siguientes). Por lo que respecta a vuestro derecho a indemnización, tengan en cuenta que Ryanair puede denegarlo cuando:

- se les haya informado acerca de la cancelación con al menos dos semanas de antelación a la fecha de salida prevista; o
- se les haya informado de la cancelación con entre dos semanas y siete días de antelación a la fecha de salida prevista y se les haya ofrecido una ruta alternativa que les permita salir no más de dos horas antes de la hora prevista y llegar a su destino final menos de cuatro horas después de la hora prevista; o
- se les haya informado de la cancelación con menos de siete días de antelación a la fecha de salida prevista y se les haya ofrecido una ruta alternativa que les permita salir como máximo una hora antes de la hora prevista y llegar a su destino final como máximo dos horas después de la hora prevista; o
- Ryanair pueda demostrar que la cancelación se debe a circunstancias excepcionales que no se hubieran podido evitar aunque se hubieran tomado todas las medidas razonables, entre las que se incluyen, pero no de forma exclusiva, las causas de inestabilidad política, precaución y seguridad, condiciones meteorológicas, conflicto laboral, y fallo o retraso del servicio de control del tráfico aéreo.

### **1. DERECHO A INDEMNIZACIÓN**

Si se deniega el embarque a los pasajeros de forma involuntaria o se cancela el vuelo (mientras no concurren circunstancias extraordinarias), los pasajeros tendrán derecho a percibir los importes siguientes en concepto de indemnización:

- 250 € por todos los vuelos de 1500 km o menos; o
- 400 € por todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y el resto de vuelos de entre 1500 km y 3500 km.

Si Ryanair puede ofrecer una ruta alternativa y la hora de llegada del vuelo alternativo se encuentra dentro de los plazos siguientes con respecto a la hora de llegada prevista del vuelo reservado:

- dos horas posteriores al vuelo original, con respecto a todos los vuelos de 1500 km o menos; o
- tres horas posteriores al vuelo original, con respecto a todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y el resto de vuelos de entre 1500 km y 3500 km,

las indemnizaciones especificadas anteriormente se reducirán un 50 %. Las distancias se calcularán en función del método de la ruta ortodrómica.

La Normativa no contempla derecho a indemnización por retraso de vuelos. Sin embargo, la Sentencia del TJUE, de 23.10.2012 (asuntos C-581-10 y C 629-10) se ha referido a la posibilidad para el pasajero del derecho a indemnización, en aquellos retrasos que suponen una pérdida de tiempo igual o superior a 3hrs en su llegada al destino final.

## **2. DERECHO A REEMBOLSO O RUTAS ALTERNATIVAS**

Si se deniega el embarque a los pasajeros (ya sea de forma voluntaria o involuntaria) o se cancela su vuelo, estos también tendrán derecho a elegir entre lo siguiente:

- a) un reembolso, de acuerdo con el Artículo 8(1) de la Normativa en siete días, según las modalidades del Artículo 7(3), del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero; o
- b) una ruta alternativa hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en la primera ocasión que se presente; o
- c) una ruta alternativa hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los billetes disponibles.

Si el vuelo se retrasa al menos cinco horas, los pasajeros tendrán derecho a recibir un reembolso de acuerdo con lo especificado anteriormente en la sección (a), junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

## **3. DERECHO A ASISTENCIA**

Si se deniega el embarque a los pasajeros de forma involuntaria o su vuelo se cancela o se retrasa más de dos horas, Ryanair les ofrecerá, sin cargo alguno:

- a) vales canjeables por comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, siempre y cuando no se retrase en mayor medida la salida del vuelo;
- b) dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos;
- c) alojamiento en un hotel, en los casos que requieran una estancia de una o más noches, o si fuera necesaria una estancia adicional a la prevista por los pasajeros;
- d) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).

Si el vuelo se retrasa de acuerdo con lo especificado en la sección 'Retraso de vuelos' o se cancela y los pasajeros no han recibido una notificación con anterioridad a su llegada al aeropuerto de salida, Ryanair ofrecerá lo estipulado en los apartados (a) y (b). Si, como consecuencia del retraso o el ofrecimiento de una ruta alternativa debido a una cancelación, la nueva hora de salida razonablemente prevista es por lo menos el día siguiente al día de salida original, también se ofrecerá lo estipulado en los apartados (c) y (d).

Si Ryanair no pudiera proporcionar la asistencia especificada anteriormente, Ryanair reembolsará a los pasajeros los gastos razonables demostrados mediante recibo por medio de solicitudes enviadas a: Ryanair Customer Services Dept., P.O Box 11451, Swords, Co.Dublin, Irlanda. (V12)