

Informativa per i Passeggeri Ryanair

Roma, 22 settembre 2017

A seguito dei contatti intervenuti con il vettore Ryanair in data 21 settembre u.s. riguardo alle procedure di rimborso, riprotezione e corresponsione della compensazione pecuniaria (ove dovuta) ai passeggeri in possesso di biglietto per i voli cancellati a decorrere dal 10 settembre e fino alla fine del mese di ottobre 2017, si comunica che la compagnia ha reso noto quanto segue:

- Nel caso in cui il passeggero chieda il rimborso del biglietto, le somme pagate vengono restituite per intero, senza alcuna decurtazione o costi per spese di gestione della pratica;
- Nel caso di biglietti per voli di andata e ritorno per i quali solo una delle due tratte sia stata cancellata, è possibile la modifica senza costi aggiuntivi anche della tratta non cancellata;
- Per il volo di riprotezione (cioè per il volo sostitutivo di quello cancellato) non sono richieste integrazioni tariffarie (differenza tra il prezzo pagato al momento dell'acquisto per il biglietto del volo cancellato e il costo attuale del biglietto);
- La compensazione, ove dovuta, deve essere direttamente richiesta on-line utilizzando il modulo disponibile al link: <https://eu261expenseclaim.ryanair.com/?lg=IT>
- I rimborsi al passeggero sono corrisposti entro 7 giorni dalla richiesta. Nel caso di bonifico bancario i tempi necessari per l'esecuzione da parte degli istituti bancari non possono essere inferiori a 7 giorni lavorativi.

Inoltre, il vettore si è impegnato a modificare il testo dell'avviso contenente le regole per la corretta procedura di reclamo.

Al riguardo si fa presente che:

Il reclamo deve essere presentato al vettore.

Se non vengono fornite risposte adeguate entro sei settimane si può presentare reclamo alle sedi Enac dove si è verificato l'evento (nel caso di cancellazione del volo la sede è l'aeroporto dal quale il volo cancellato avrebbe dovuto partire), oppure all'Organismo responsabile degli Stati della Unione europea (in Italia all'Enac).

Per maggiori informazioni si può consultare la brochure "Conosci i tuoi diritti" edita da Enac e pubblicata nel sito web dell'Ente al link:

http://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/node/P1135445665/Guida_rapida_terza_edizione_2ristampa_luglio2011_2.pdf