



Estimado cliente,

En nombre de todos nosotros en Ryanair, lamentamos mucho cualquier inconveniente que la crisis del Covid-19 pueda causarle a usted y a su familia.

La seguridad y el bienestar de nuestro personal y clientes es nuestra principal prioridad, y estamos trabajando estrechamente con todas las autoridades estatales para seguir todas las directrices de la OMS y la EASA para reducir al mínimo cualquier riesgo para la salud de nuestro personal y clientes.

Esta semana, el martes 10 de marzo, suspendimos todos los vuelos desde y hacia Italia (del sábado 14 de marzo al jueves 9 de abril) cuando el Gobierno italiano "cerró" todo el país. Aunque esta situación esté fuera de nuestro control, nuestro equipo de Atención al Cliente ha estado ayudando a los clientes a trasladarse a otros vuelos de Ryanair para que puedan regresar a sus casas. Para más información, por favor, visite la sección dedicada al Covid-19 en la página web de Ryanair.

Todos los clientes que debían viajar en un vuelo cancelado han recibido un correo electrónico informándoles de sus derechos, y de cómo obtener un reembolso o un cambio gratuito. En las próximas semanas los Gobiernos podrán imponer más cambios en nuestra programación de vuelos y todos los clientes afectados serán notificados por correo electrónico. Seguiremos cumpliendo con todas las directrices de la OMS y la EASA, además de cualquier restricción de viaje que se imponga.

Si usted vuela con Ryanair, queremos asegurarle que estamos haciendo todo lo que está al nuestro alcance para minimizar el riesgo. Hemos incrementado muchos de nuestros procedimientos, más allá de los protocolos requeridos por las autoridades:

- Hemos incrementado nuestra limpieza nocturna en el interior de nuestra flota con desinfectante de grado hospitalario.
- Nuestra flota está equipada con filtros HEPA (filtros de aire de alta eficiencia)

extremadamente eficientes, que eliminan las partículas del aire, hasta el tamaño de bacterias microscópicas y grupos de virus (con una eficiencia superior al 99,99%).

Esperamos que estas medidas refuercen su confianza para que pueda reservar sus vuelos con Ryanair, ya que esta crisis del Covid-19 pasará y la vida volverá a la normalidad.

En los últimos 35 años nos hemos enfrentado a muchas situaciones de crisis y, en cada ocasión, gracias a nuestros clientes y a nuestro personal, Ryanair ha salido fortalecida. Gracias por su paciencia. Estamos preparados para afrontar estos tiempos difíciles y estamos trabajando duro para poner la seguridad de nuestro personal y clientes por encima de todos nuestros servicios.

Atentamente,  
Michael O'Leary  
Ryanair's Group Chief Executive



 **RYANAIR**

2020 © Ryanair DAC. | [Términos generales y de transporte](#) | [Política de privacidad](#) | [Contacto](#)