

FAX

A/To: Marisa Rodríguez (Customers Services Department) **De/From:** Manuel ****

C.C:

Empresa/Company: RYANAIR

Fax: +353 1 8121475

Asunto/Subject: Your Ref. ****

Fecha/Date: 29/11/2006

**Nº de hojas incluida esta/
Pages including this one:** 3

En caso de no recibir este fax correctamente, llame al teléfono/In case of not receiving this fax correctly, please phone: +34 ***

Estimada Sra. Rodríguez:

Gracias por su carta *** de fecha 22/11/2006 en respuesta a mi queja presentada en el aeropuerto de Sevilla.

En primer lugar me parece lamentable que en dicha carta no aparezca modo alguno de dirigirme a Ud. Personalmente. De hecho no sé si este fax va a llegar a sus manos, ya que en la oficina de RyanAir en el aeropuerto de Sevilla no saben quién es Ud.

En caso afirmativo, le respondo a sus afirmaciones:

- Sobre que el vuelo FR8398 de fecha 16/10/2006 fue cancelado debido a una huelga: no es cierto. Le adjunté documentos oficiales con los horarios de dichas huelgas y para nada afectaban al vuelo en cuestión.
- Sobre que me avisaron ofreciendo alternativas: ¿debo considerar un aviso un correo electrónico enviado dos días antes del vuelo, cuando yo ya me encontraba en Londres? Un servicio de atención al cliente estupendo. Muchas gracias. En caso de haberlo leído a tiempo, ¿considera suficiente alternativa lo ofrecido en ese correo? Me parece de risa.
- Sobre que rechacé la alternativa ofrecida: ¿considera Ud. una alternativa un vuelo con salida el día 23, una semana después del cancelado? Y quién me iba a costear los gastos de estancia, etc ¿RyanAir? Gracias a Dios que lo rechacé, porque en vez de los 411 euros que me costó su decisión y que estoy reclamando, no sé cuantos miles de euros habrían sido.
- Sobre que me han reembolsado el importe del billete: pues así es. Faltaría más.

Viendo cómo tratan a sus clientes y la facilidad de contactar con Uds. personalmente, he decidido no volver a volar en su compañía.

Independientemente de la respuesta que obtenga de la Dirección General de Aviación Civil, voy a proceder a publicar toda la historia en mi tienda de internet, relacionada con el mundo aeronáutico, y con miles de visitas al mes, tanto desde España como desde el resto del mundo, invitando a todos mis clientes a no usar sus servicios. En cuánto esté publicada le informaré de la dirección si tengo una dirección de correo electrónico a la que enviarla.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel' followed by a horizontal line and some scribbles.

Manuel ***
Tlf: +34 ***
****@ya.com

(Yo sí pongo mis datos)

Dear Ms. Rodríguez:

Thank you for your letter *** dated on November 22nd, 2006 answering my claim presented at Sevilla Airport.

First of all, is really regrettable being impossible to get in contact directly with you because no data about this point is written in your letter. In fact, I don't know if this fax will be forwarded to you actually, because in your office at Sevilla Airport nobody knows who are you.

If this fax is finally forwarded to you, I'll answer to your statements:

- Regarding that the flight FR8398 scheduled for October 16th, 2006 was cancelled due to a strike: this is not true. I've sent the official documents regarding this strike and it was scheduled for the morning, and not during afternoon, when the flight should have been operated.
- Regarding your email offering alternatives: may I consider an email sent two days before my flight, when I was already in London, as an information email? Very nice customer support. Thank you. If I had read this email on time, do you consider enough alternative options what was offered in it? Disgusting.
- Regarding the fact that I rejected the alternative flight offered: do you consider a flight with departure on October 23rd an alternative, one week later than the cancelled flight? And who were going to pay the extra accommodation expenses, RyanAir? Thanks God I rejected your alternative, because if I had accepted it, I would be claiming now thousands of euros, instead 411.
- Regarding I have been refunded: Of course!

Once I have checked how you deal with your customers claims, and the easiness to get in contact with you personally, I will use your services no more.

Independently from the answer I get from DGAC (Dirección General de Aviación Civil), I'll proceed to publish the whole history in my e-shop (related with the flight world). You will be able to check that it has thousands visits a month from all over the world. I'll invite my clients not to use your company. I'll send you the link when published and when I have an e-mail address where to send this information.

Best regards,



Manuel ***
Tlf: +34 ***
***@ya.com

(I DO write my personal data).