



**WIZZ AIR HUNGARY LIMITED**

**OPĆI UVJETI PRIJEVOZA PUTNIKA I PRTLJAGA**

Stupa na snagu od 1. marta 2023.

## Opći uvjeti prijevoza

### 1. Uvod

- 1.1. Kupovinom karte s našom aviokompanijom s nama sklapate ugovor o prijevozu. Ugovor je reguliran prema (1) uslovima karte/plana puta i računa; (2) svim tarifama koje se primjenjuju; (3) zakonskim odredbama i uvjetima; i (4) svim drugim propisima koje donosimo s vremena na vrijeme.
- 1.2. Ovo su zakonske odredbe i uslovi („Uvjeti” ili „Opći uvjeti prijevoza”) koji se primjenjuju na vašu Rezervaciju kod Wizz Air Hungary Limited, kompanije s ograničenom odgovornošću sa sjedištem u Mađarskoj i registarskim brojem kompanije Cg. 01–10–140174 i sjedištem na adresi Uredi Laurus, ulica Kőér 2/A, zgrada B, H–1103, Budimpešta, Mađarska.

Ovi Uvjeti uključuju kao da su ovdje u cijelosti navedeni i koji se također primjenjuju na vašu Rezervaciju:

- 1.2.1. naše Uslove korištenja web lokacije, ako koristite našu Web lokaciju ili Aplikaciju; i
- 1.2.2. sve Potvrde rezervacije i posebne uslove navedene u njoj.

Pažljivo pročitajte ove Uvjete i vodite računa da ih razumijete prije rezerviranja bilo kojeg leta aviokompanije Wizz Air. Naše Uvjete ažuriramo s vremena na vrijeme i kao takvi se trebaju pročitati i razumjeti prije svake rezervacije leta jer se Ugovor o prijevozu zaključuje nakon plaćanja Ukupne cijene i izdavanja Plana puta.

- 1.3. Posebni izrazi i riječi u ovom dokumentu imaju posebna značenja koja su jedinstvena ovom dokumentu i mogu se razlikovati od drugih aviokompanija. Kada su određene u ovim Uvjetima riječi i izrazi napisani velikim slovom, to znači da su definirani pojmovi sa značenjima iz Stava 2 u nastavku.
- 1.4. Kada u ovim uvjetima spomenemo „Wizz Air” ili „mi”, „Mi”, „nas”, „Nas”, „naš” ili „Naš” podrazumijevamo kompaniju Wizz Air Hungary Limited, a kada spomenemo „vi”, „Vi”, „vaš” ili „Vaš” podrazumijevamo vas kao Putnika ili Osobu koja vrši rezervaciju.

## 2. Značenje određenih riječi i izraza u ovim Uvjetima/Definicijama

**ODRASLA OSOBA U PRATNJI:** odrasli putnik od najmanje šesnaest godina koji se nalazi na istoj Rezervaciji kao Dojenče ili Dijete i putuje s njima.

**DODATNE USLUGE:** svi proizvodi i usluge koje ste kupili u vezi sa zračnim prijevozom i koje Mi pružamo, nudimo ili prodajemo ili treća strana, naprimjer ali ne isključujući iznajmljivanje automobila i hotelski smještaj. U određenim slučajevima Dodatne usluge mogu zakonski činiti Paket.

**ADMINISTRATIVNA NAKNADA ZA DODJELU:** naknada koju plaća putnik po letu ako dodijelite reklamaciju, kao što je navedeno u Stavu 18.4.2, u iznosu navedenom na Web lokaciji u vrijeme zaključenja Ugovora.

**APLIKACIJA:** Wizz Air mobilna aplikacija povezana s Web lokacijom i kojom upravlja Wizz Air, ili se to čini u njeno ime, gdje je moguće izvršiti Rezervacije.

**VAŽEĆI ZAKON:** svi zakoni, statuti, propisi, podzakoni, obavezni kodeksi ponašanja i obavezne smjernice, uključujući Konvenciju, Uredbu 2027/97 i Vladin dekret, koji se primjenjuju na Rezervaciju, vaše putovanje s nama i sve Druge usluge koje vam pružamo u skladu s ovim Uvjetima.

**PRTLJAG:** Vaša lična imovina koju nosite sa sobom na putovanju kao Predani prtljag, Neprijavljeni prtljag, Dodatni prtljag u avionu ili Ličnu imovinu (ali isključujući predmete koji su zabranjeni u skladu s ovim Uvjetima.)

**IDENTIFIKACIJSKA NALJEPNICA PRTLJAGA:** dokument koji se izdaje isključivo za identifikaciju Predanog prtljaga i koji se stavlja na Predani prtljag.

**NALJEPNICA ZA POTRAŽIVANJE PRTLJAGA:** dokument koji se isključivo izdaje za identifikaciju Vašeg Predanog prtljaga i koji je pričvršćen za Vašu Kartu za ukrcaj.

**OSOBA KOJA REZERVIRA LET:** označava punoljetnu osobu ili pravni subjekat koji djeluje kao agent Putnika i vrši rezervaciju u njegovo ime ili u ime njega i/ili u imena drugih Putnika ili u njihovo ime. Osoba koja rezervira let također uključuje pojedinca ili kompaniju koji nam plate Ukupnu cijenu prijevoza koja je navedena u Planu puta Putnika ili putničkih agencija.

**REZERVACIJA:** rezervacija jednog ili više letova aviokompanije Wizz Air (s Dodatnim uslugama ako je primjenjivo) koju Mi potvrđujemo kao prihvaćenu.

**KARTA ZA UKRCAJ:** dokument (i) koji se izdaje na šalteru za prijavu na let, na osnovu koda Rezervacije ili Plana puta i važećih Putnih dokumenata; ili (ii) kojeg ste odštampali ili preuzeli, ili prikazali na svom mobilnom uređaju ukoliko koristite aplikaciju (Passbook ili drugu aplikaciju sa sličnom funkcijom), nakon prijave na let putem interneta ili mobilnog uređaja, koji Vam omogućava da se ukrcaete na avion.

**KABINSKI PRTLJAG:** Vaš prtljag, izuzev Predanog prtljaga u skladu s ovim Općim uvjetima prijevoza, koji je uključen u cijenu, a koji ostaje uz Vas tokom cijelog putovanja.

**POZIVNI CENTAR:** usluga za korisnike koja se pruža putem telefona čiji se važeći brojevi telefona mogu pronaći na Web lokaciji.

**TAKSA ZA OTKAZIVANJE:** taksa koju plaćate ako otkažete rezervaciju, kako je predviđeno Stavom 6.4.1, i u iznosu koji je naveden na Web lokaciji u vrijeme zaključivanja ovog Ugovora.

**UGOVOR ZA ČARTER PRIJEVOZ:** ugovor za čarter prijevoz zaključen u skladu s ovim Općim uvjetima prijevoza.

**PREDANI PRTLJAG:** Vaš Prtljag koji preuzimamo radi prijevoza, i za koji smo u vrijeme preuzimanja izdali Identifikacijsku naljepnicu prtljaga i Naljepnicu za potraživanje prtljaga.

**ROK ZA PRIJAVU NA LET:** vremensko ograničenje dok kojeg morate dovršiti formalnosti prijave na let i dobiti Kartu za ukrcaj.

**GRAĐANSKI ZAKONIK:** Mađarski zakon V. iz 2013. Građanskog zakonika.

**ZAKON O PARNIČNOM POSTUPKU:** Mađarski zakon CXXX. iz 2016. o Zakonu o parničnom postupku.

**USLOVI UGOVORA:** uslovi sadržani u Vašem Planu puta i ovim Općim uvjetima prijevoza.

**UGOVOR (O ZRAČNOM PRIJEVOZU):** Ugovor o zračnom prijevozu Putnika i Prtljaga koji se zaključuje između Vas i aviokompanije Wizz Air u skladu s Uvjetima ugovora, na osnovu kojeg Vas i Vaš Prtljag prevozimo od Mjesta polaska do Odredišta. Plan puta i Identifikacijska naljepnica prtljaga (ako se izdaje) predstavljaju Ugovor.

**KONVENCIJA:** Montrealska konvencija o ujednačavanju određenih pravila za međunarodni zračni prijevoz, potpisana u Montrealu, 28. maja 1999. godine, s povremenim izmjenama i dopunama.

**ZEMLJE KOJE UČESTVUJU U PRIJEVOZU:** zemlje u kojima se nalazi Mjesto polaska i Odredište.

**OSOBLJE:** ovlašteno osoblje koje obavlja dužnosti u avionu kao što su piloti, stjuardese i stjuardi, tehničko i osoblje obezbjeđenja.

**DAN (DANI):** kalendarski dani koji uključuju svih sedam dana u sedmici, pod uslovom da se, u svrhu obavještanja, dan na koji se šalje obavještenje ne računa u rok.

**EU:** Evropska unija, uključujući njene države članice.

**DODATNI PRTLJAG U AVIONU:** Vaš prtljag, izuzev Predanog prtljaga i Kabinskog prtljaga u skladu s ovim Općim uvjetima prijevoza, koji podliježe Naknadama za usluge, a koji se prijevozi u putničkom dijelu tokom cijelog putovanja.

**CIJENA:** cijena zračnog prijevoza od Mjesta polaska do Mjesta odredišta. Cijena uključuje poreze i pristojbe (uključujući očekivane troškove aerodroma i vladine poreze), jedan komad Kabinskog prtljaga i najniži dostupni iznos Taksi za druge usluge koje su neizbježne za Rezervaciju.

**TAKSE ZA DRUGE USLUGE/TAKSE ZA USLUGE:** takse koje se plaćaju za različite usluge u vezi sa zračnim prijevozom, kao što je navedeno na Web lokaciji, osim Takse za zaštitu sjedišta, Takse za otkazivanje, takse za Wizz Discount Club i takse koja se plaća za Dodatne usluge.

**OPĆI UVJETI PRIJEVOZA:** odredbe koje se primjenjuju na zračni prijevoz Putnika i Prtljaga koji obavlja Wizz Air kao što je navedeno u ovim Općim uvjetima prijevoza kao i u **UVJETIMA**.

**VLADIN DEKRET/DEKRET:** Mađarski vladin dekret 25/1999. (II.12) o propisima zračnog prijevoza putnika, s povremenim izmjenama i dopunama.

**PLAN PUTA:** (i) dokument koji sadrži važne informacije i koji se izdaje Putniku nakon plaćanja punog iznosa Ukupne cijene prijevoza aviokompaniji Wizz Air ili

(ii) u slučaju izmjena u Rezervaciji Putnika, dokument koji se izdaje Putniku kao saglasnost aviokompanije Wizz Air za takve promjene.

**PRIVJESAK O OGRANIČENJU ODGOVORNOSTI:** dokument koji je izdat u vrijeme preuzimanja Prtljaga i kojim izjavljujemo našu ograničenu odgovornost za Predani prtljag koji je na bilo koji način oštećen ili nije prikladne veličine ili stanja, ili sadrži lomljive predmete koje smo prihvatili da prevozimo.

**MALOLJETNIK:** Putnik mlađi od 14 godina u trenutku putovanja, a **DOJENČE** je dijete mlađe od dvije godine, ali ne mlađe od dvije sedmice, a **DIJETE** je starije do dvije godine i mlađe od 14 godine, a više od jednog Djeteta su **DJECA**.

**TAKSA ZA PROPUŠTENI LET:** taksa koja se u određenim slučajevima plaća kada ste propustili let ili se želite prebaciti na drugi let kojim mi upravljamo. Iznos takse je definiran na Web lokaciji.

**DRUGE USLUGE:** svi proizvodi i/ili usluge koje ste kupili a koje Mi pružamo, nudimo ili prodajemo ili to čini pružalac usluga treće strane, osim onih u vezi s Ugovorom o zračnom prijevozu ili Dodatnim uslugama.

**PUTNI PAKET** podrazumijeva paket iz člana 2 odjeljka 6) Dekreta o putnom paketu, izuzev člana 13, u kojem slučaju se kompanija Wizz Air smatra organizatorom ili prodavačem paketa. U slučaju da kombinacija odabranih Dodatnih usluga čini Paket, Wizz Air će Vas obavijestiti o tome tokom rezervacije.

**DEKRET O PUTNOM PAKETU:** Dekret mađarske vlade 472/2017. (XII. 28.) o pravilima za ugovore koji se odnose na putne usluge, a posebno za ugovore za putne pakete ili povezane putne aranžmane.

**PUTNIK:** osoba ili osobe u Rezervaciji koje se prevoze ili će se prevoziti Wizz Air letom (osim članova Posade).

**PUTNIK SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU ILI POTREBOM ZA POSEBNU POMOĆ:** svaka osoba čija je pokretljivost prilikom korištenja prijevoza smanjena zbog tjelesne nesposobnosti (čulne ili pokretne), intelektualnog oštećenja, starosti, bolesti ili drugog uzroka invaliditeta, i čijem stanju treba posebna pažnja.

**LIČNA IMOVINA:** podrazumijeva, osim Neprijavljenog prtljaga, i predmete navedene u stavu 15.3.5 ovih Općih uvjeta prijevoza koje možete unijeti u avion bez naknade.

**MJESTO POLASKA:** aerodrom naznačen na Planu puta i u našoj bazi podataka kao polazna tačka zračnog prijevoza.

**MJESTO ODREDIŠTA:** aerodrom odredišta zračnog prijevoza naznačen kao takav na Planu puta i u našoj bazi podataka.

**PRAVILA PRIVATNOSTI:** pravila na našoj Web lokaciji kojima se uređuje postupanje s ličnim podacima koje ste Vi ili Osoba koja rezervira let dostavili aviokompaniji Wizz Air.

**CERTIFICIRAN PAS ZA POMOĆ** naveden u Dekretu mađarskog Ministarstva za socijalna pitanja i rad br. 27/2009 u skladu s Uredbom 1107/2006/EZ.

Certificirani psi za pomoć:

Pas vodič za slijepu i slabovidnu osobu

Pas za pomoć osobama smanjene pokretljivosti

Pas za pomoć osobama s oštećenjem sluha

Pas koji upozorava na napadaje

Pas koji pomaže osobama s invaliditetom

**UREDBA 261:** Uredba (EZ) br. 261/2004 Evropskog parlamenta i Vijeća, povremeno izmijenjena i dopunjena.

**UREDBA 2027/97:** Uredba (EZ) br. 2027/97 Vijeća od 9. oktobra 1997. o obavezama avioprijevoznika u pogledu zračnog prijevoza putnika i njihovog prtljaga (s izmjenama i dopunama Uredbe (EZ) br. 889/2002 Evropskog Parlamenta i Vijeća od 13. maja 2002.).

**RED LETENJA:** vrijeme polazaka i dolazaka pojedinačnih letova koje je Wizz Air utvrdio i objavio na Web lokaciji.

**SPV:** Specijalna prava vučenja prema definiciji Međunarodnog monetarnog fonda. (Trenutna vrijednost ove valute može se naći na Web lokaciji MMF-a – [www.imf.org](http://www.imf.org) – i na stranicama o finansijama najpoznatijih novina.)

**TAKSA ZA ZAŠTITU SJEDIŠTA:** taksa koju plaćate u iznosu navedenom na Web lokaciji u trenutku zaključenja Ugovora ako Wizz Air ostvari pravo na otkazivanje Vaše rezervacije u skladu s ovim Općim uvjetima prijevoza; ili ako Vi otkazete rezervaciju kao što je navedeno u stavu 6.4.2.

**PRUŽALAC USLUGA:** predstavlja treću stranu koja nudi, pruža, sprovodi ili prodaje Dodatne usluge, uključujući ako se pružaju u vezi ili u ime bilo koje druge treće strane.

**TARIFE:** objavljene cijene, takse i povezani Uslovi koji su po potrebi poslani odgovarajućim tijelima, čiji su detalji dostupni na Web lokaciji, kako u vezi Ukupne cijene tako i u vezi odgovarajućih uslova i taksi za različite usluge koje pružamo; i drugi propisi aviokompanije Wizz Air. Više informacija o našim tarifama možete pronaći na našoj Web lokaciji na: [https://wizzair.com/en-gb/information-and-services/prices-discounts/all-services-fees#/.](https://wizzair.com/en-gb/information-and-services/prices-discounts/all-services-fees#/)

**UKUPNA CIJENA:** cijena koja se plaća za sve usluge koje Vam pruža Wizz Air, što uključuje Cijenu zračnog prijevoza i Naknade za druge usluge ili naknade za sve druge usluge koje kupite putem Web lokacije.

**PUTNI DOKUMENTI:** dokumenti koje Zemlje koje učestvuju u prijevozu zahtijevaju za prelazak granice, tranzit i/ili boravak u datoj državi.

**NEPRIJAVLJENI PRTLJAG:** Vaš prtljag, izuzev Predanog prtljaga u skladu s ovim Općim uvjetima prijevoza, koji se prijevozi u putničkom dijelu tokom cijelog putovanja.

**WEB LOKACIJA:** [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com)

### **3. Primjenjivost, izbor zakona i nadležnost**

#### **3.1. Opće odredbe**

- 3.1.1. Osim ako nije drugačije određeno Konvencijom ili Važećim zakonom, vaš ugovor o prijevozu s Nama i ovi Opći uvjeti prijevoza regulirat će se i tumačiti u skladu sa zakonima Mađarske.
- 3.1.2. Ovi Uvjeti se primjenjuju na sve letove navedene u Planu puta kojima upravlja Wizz Air kao prijevoznik (bez obzira ko je avioprijevoznik koji vrši prijevoz) i na sve letove koje inače obavlja Wizz Air.
- 3.1.3. Pored ovih Uvjeta, ako kupite Dodatne usluge koje pružamo ili se pružaju putem nas putem drugog Pružaoca usluga, određene druge odredbe i uslovi se mogu primjenjivati na te usluge pri čemu trebate voditi računa da ste pročitali ove Uvjete, sve povezane informacije i obavještenja kao i odredbe i uslove svih



Dodatnih uslova koje isporučuje odgovarajući Pružalac usluga prije nego zaključite transakciju s Nama odnosno Pružaocem usluga. Uvjeti se prikazuju u vrijeme vršenja rezervacije i u potvrdama rezervacije za te usluge i na našoj Web lokaciji u nekim slučajevima. Posjetite našu Web lokaciju da saznate više.

- 3.1.4. Zbog kupljenih Dodatnih usluga vaša Rezervacija se može smatrati Putnim paketom. U tom slučaju, odredbe ovih Uvjeta se mogu primjenjivati i na Putne pakete (kao i određeni drugi uvjeti opisani u stavu 23).
- 3.1.5. Ako kupite Dodatne usluge nakon što dovršite rezervaciju koja nije dio Putnog paketa, tada se za sve Dodatne usluge zaključuje ugovor između Vas i odgovarajućeg Pružaoca usluga i mi nećemo imati nikakvu odgovornost prema Vama u vezi pružanja tih Dodatnih usluga. Cijenu za sve Dodatne usluge nudi isključivo odgovarajući Pružalac usluga. Prihvatanjem ponude i izvršavanjem uplate putem Web lokacije dajete ovlaštenje aviokompaniji Wizz Air da primi vašu uplatu i doznači je u vaše ime odgovarajućem Pružaocu usluga. U nekim slučajevima Vi direktno Pružaocu usluga plaćate naknadu za Dodatne usluge.

## **3.2. Čarter prijevoz**

Ako se prijevoz obavlja u skladu s Ugovorom o čarter prijevozu, ovi Uvjeti se primjenjuju samo u mjeri u kojoj su uključeni, referencom ili na drugi način, u Ugovor o čarter prijevozu ili Rezervaciju (zajedno sa svim izmjenama i dopunama koje se mogu navesti na karti za čarter let ili u propisu o čarter letovima u stavu 23).

## **3.3. Izbor zakona i nadležnosti**

- 3.3.1. Osim ako nije drugačije određeno Konvencijom ili Važećim zakonom, vaš ugovor o prijevozu s Nama i ovi opći uvjeti prijevoza regulirat će se i tumačiti u skladu sa zakonima Mađarske.
- 3.3.2. Mađarski sudovi će imati neisključivu nadležnost u svakom ugovornom ili izvanugovornom sporu koji nastaje na osnovu ili u vezi s ovim ugovorom, uključujući bez ograničenja njegovo formiranje, valjanost i prekid.

Pod sledećim uslovima:

- (i) Ako ste potrošač koji je stanovnik države članice EU, postupak možete pokrenuti pred sudom u toj državi članici; i
- (ii) Za reklamacije podnesene u skladu s Konvencijom i Odredbom 2027/97, postupak možete pokrenuti pred sudom u mjestu odredišta leta. Ako se reklamacija odnosi na smrt ili povredu, možete uključiti i sudove u mjestu stanovanja putnika.

## **4. Rezervacije**

### **4.1. Vršenje rezervacije**

- 4.1.1. Letovi se mogu rezervirati direktno kod nas putem Web lokacije, Aplikacije ili našeg Pozivnog centra ili na Šalteru za prodaju karata na aerodromu (ako je dostupno).
- 4.1.2. Rezervacija neće biti konačna bez uplate Ukupne cijene u vrijeme rezerviranja, osim ako je drugačije navedeno u ovom dokumentu. Zadržavamo pravo na otkazivanje Rezervacije ako Ukupna cijena nije plaćena.
- 4.1.3. Osim ako ste odabrali da koristite našu uslugu promjenjivog saputnika, od Vas tražimo da Nam dostavite svoje puno ime i prezime kako je navedeno u Vašem Putnom dokumentu. Ako to ne učinite tokom rezerviranja ili u roku od 2 sata od rezerviranja putem Našeg Pozivnog centra, naplatit ćemo vam administrativnu taksu za promjenu imena Putnika kako je navedeno na Web lokaciji, u Aplikaciji ili Pozivnom centru. Više detalja o Našoj usluzi promjenjivog saputnika potražite na Našoj Web lokaciji.
- 4.1.4. Obavezni ste da nam navedete podatke za kontakt (broj telefona i adresu e-pošte) na koje Vas možemo kontaktirati u svakom trenutku. Vaša je odgovornost da osigurate tačnost podataka za kontakt i da redovno provjeravate svoju e-poštu (prijemni sandučić i bezvrijednu poštu). Nismo odgovorni za štetu nastalu ukoliko ne ispunite gore navedene zahtjeve.
- 4.1.5. Ako Osoba koja rezervira let nije Putnik ili Osoba koja rezervira let vrši rezervaciju za dodatne Putnike, smatrat će se Osoba koja rezervira let, kao zastupnik, prihvata ove Uvjete u ime Putnika imenovanog u rezervaciji i vršenjem rezervacije izjavljuje da ima potpuno i važeće odobrenje od Putnika da to učini. Sve Rezervacije (zajedno s Planovima puta) bit će podložne ovim Uvjetima i obavezujuće za Osobu koja rezervira let i Putnika imenovanog u Rezervaciji.

4.1.6. Nadalje, ako Osoba koja rezervira let nije Putnik a u rezervaciji su navedeni podaci za kontakt Osobe koja rezervira let, saglasni ste s tim da je Osoba koja rezervira let:

- (i) odgovorna za primanje i prenošenje svih obavještenja u vezi s rezervacijom koje šaljemo mi ili Naši Pružaoци usluga svim Putnicima; i
- (ii) OSIM AKO OSOBA KOJA REZERVIRA LET ILI PUTNIK NE DAJU DRUGAČIJA UPUTSTVA PISANIM PUTEM, PRETPOSTAVIT ĆEMO DA OSOBA KOJA REZERVIRA LET IMA VAŽEĆE ODOBRENJE PUTNIKA ZA PRIMANJE POVRATA NOVCA I, PO POTREBI, SPOREDNIH TROŠKOVA ILI NAKNADA DOSPJELIH NA NAPLATU PREMA REZERVACIJI. NISMO ODGOVORNI DA OSIGURAMO DA JE OSOBA KOJA REZERVIRA LET DOZNAČILA ILI PRENIJELA TAKVE IZNOSE PUTNIKU.

4.1.7. Ako ste putnik smanjene pokretljivosti i/ili Vam je potrebna posebna pomoć (uključujući, bez ograničenja, prijevoz certificiranog psa vodiča), trebate nas 48 sati prije zakazanog vremena polaska Vašeg leta obavijestiti o svom fizičkom invaliditetu ili smanjenoj pokretljivosti, te vrsti sredstva za pomoć pri kretanju ili drugih sredstava koja želite prevesti ili su Vam potrebna, kao i o svim izmjenama. Kontaktirajte naš Pozivni centar na navedene brojeve telefona ili putem date adrese e-pošte. Brojeve telefona i adresu e-pošte možete naći na Web lokaciji.

4.1.8. Ako želite ponijeti posebni Prtljag ili predmete koji se prijevoze pod određenim uvjetima pozovite Naš Pozivni centar i obavijestite nas o svom zahtjevu (pogledajte stav 15.5). Za više informacija posjetite našu Web lokaciju.

## **4.2. Rezerviranje putem Agenata**

4.2.1. Rezervacija putem Agenata se vrši putem WIZZ računa agencije ili Pozivnog centra.

4.2.2. U slučaju Ugovornih agencija, rezervacija se vrši onako kako je naznačeno u ugovoru zaključenom između Ugovorne agencije i aviokompanije Wizz Air.

4.2.3. Agent ili Agencija će navesti (1) (i ažurirati u slučaju naknadnih promjena) svoje podatke za kontakt (uključujući adresu e-pošte, poštansku adresu i broj telefona) za Agenciju; i (2) direktni broj telefona Putnika u rezervaciji koju vrši Agencija putem WIZZ računa agencije.

4.2.4. Svi Agenti ili Agencije će se pridržavati odredbi i uvjeta napisanih u važećim Općim uvjetima prijevoza i onima koje definiranih Odredbama i uvjetima WIZZ

računa agencije te će osigurati da ste upoznati s Uvjetima prije potvrde Rezervacije. Vršanjem rezervacije, Agent ili, ako je primjenjivo Agencija, izjavljuju da su Putnika informirali i dali mu kopiju ovih Uvjeta i da ima potpuno i valjano odobrenje od Putnika da prihvati ove Uvjete u ime Putnika i da Putnika obaveže na ove Uvjete.

### **4.3. Rezerviranje za grupu**

- 4.3.1. Standardnu Rezervaciju možete izvršiti za najviše 11 Putnika na našoj Web lokaciji. Za Rezervacije od više od 11 Putnika morate nas kontaktirati putem posebnog obrasca čije detalje možete pronaći na Našoj Web lokaciji.
- 4.3.2. Ako su dva ili više člana grupe putnici smanjene pokretljivosti i/ili im je potrebna posebna pomoć (uključujući, bez ograničenja, prijevoz certificiranog psa vodiča), trebate nas 48 sati prije zakazanog vremena polaska Vašeg leta obavijestiti o svom fizičkom invaliditetu ili smanjenoj pokretljivosti, te vrsti sredstva za pomoć pri kretanju ili drugih sredstava koja želite prevesti ili su Vam potrebna, kao i o svim izmjenama. Kontaktirajte naš Pozivni centar na date brojeve telefona ili putem date adrese e-pošte. Brojeve telefona i adresu e-pošte možete naći na Web lokaciji.

### **4.4. Potvrda rezervacije**

- 4.4.1. Rezervaciju ćemo potvrditi nakon plaćanja Ukupne cijene i izdavanja Plana puta.
- 4.4.2. Plan puta (u slučaju prijevoza Prtljaga, Identifikacijska naljepnica prtljaga) potvrđuje zaključenje Ugovora o zračnom prijevozu između Vas i Nas i neće se izdavati posebna karta.
- 4.4.3. Prijevoz ćemo pružiti osobama (tj. Putnicima) navedenim u Planu puta i možda ćete morati priložiti odgovarajuću identifikaciju.
- 4.4.4. Sve dogovorene promjene Vaše rezervacije bit će sadržane u novom Planu puta. U tom slučaju, ponovo izdani Plan puta će od trenutka izdavanja potvrditi Ugovor o prijevozu.
- 4.4.5. Zamjenu (ponovno slanje) svog Plana puta ili rezervacijskog koda možete zatražiti pozivanjem Našeg Pozivnog centra. Za ovu uslugu Vam možemo naplatiti administrativnu naknadu.

- 4.4.6. Ako mislite da ste napravili Rezervaciju ali niste dobili Plan puta i Potvrdu rezervacije kontaktirajte Naš Pozivni centar.

## **5. Cijene i plaćanja**

### **5.1. Naše cijene**

Cijene se odnose na samo na vaš određeni let. Naše cijene pokrivaju vaš zračni prijevoz od aerodroma do aerodroma i uključuju kopneni prijevoz ili sve druge dodatne usluge, osim ako je drugačije navedeno.

### **5.2. Ukupna cijena prijevoza**

Iznos Cijene i Ukupne cijene se izračunava u skladu s iznosima koji su na snazi u vrijeme Rezervacije u pogledu prijevoza koji je naznačen na Web lokaciji ili u Aplikaciji. Na Cijenu i Ukupnu cijenu (uključujući ali ne ograničeno na Takse) neće uticati promjene iznosa od datuma Rezervacije do datuma početka putovanja (izuzev kada promijenite Rezervaciju kao što je navedeno u stavu 4.4.4).

### **5.3. Porezi i naknade**

- 5.3.1. Osim ako je izričito drugačije navedeno, plaćamo sve poreze i naknade u vezi s Vašom Rezervacijom, a koji su nastali do trenutka potvrde Vaše Rezervacije, tj. izdavanja Plana puta. Svi takvi porezi i naknade se ne mogu refundirati.
- 5.3.2. Naše cijene ne uključuju naknade trećih strana i naknade za troškove koji nastanu pružanjem naših usluga (kao što su naknade aerodroma i sigurnosne kontrole, naknade za održavanje itd.). Mi snosimo troškove ovih usluga.
- 5.3.3. Ovi porezi, takse i naknade za zračno putovanje se neprestano mijenjaju i mogu se nametnuti nakon datuma izdavanja Plana puta (tj. nakon potvrde Rezervacije). Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta prijevoza slažete se da ćete platiti sve poreze, takse ili naknade (uključujući Naknade za dodatne usluge i sve Druge usluge) relevantne za Vašu Rezervaciju koje nameću vlade, druga tijela ili operateri aerodroma između datuma izdavanja Plana puta (tj. nakon potvrde Vaše Rezervacije) i Vašeg putovanja, s retroaktivnim učinkom, ovisno o slučaju. Ako te iznose ne platite, imamo pravo da odbijemo Vaš prijevoz u skladu sa stavom 13. U slučaju da se Ukupna cijena prijevoza značajno poveća zbog novih ili povećanih

iznosa poreza, taksi ili naknada koje nameću vlada, druga nadležna tijela ili operatori aerodroma, imate pravo da otkazete rezervaciju i dobijete povrat novca u iznosu Ukupne cijene prijevoza.

- 5.3.4. PDV se ne naplaćuje za cijene ili naknade za međunarodne letove. Za domaće letove plaćamo PDV za vašu Rezervaciju stoga iz tog razloga ne prikupljamo nikakve posebne uplate od Vas.

## **5.4. Takse**

- 5.4.1. Naše Takse su dostupne na Web lokaciji. Zadržavamo pravo da izmijenimo naše Takse. Informacije o našim Taksama dobit ćete na zahtjev putem našeg Pozivnog centra.

- 5.4.2. Naši zaposlenici, službenici i agenti su dužni da se pridržavaju naših Taksi.

- 5.4.3. AKO REZERVIRATE I/ILI KUPITE NEKU OD DODATNIH USLUGA ILI DRUGIH USLUGA:

(i) KOD SVOG AGENTA ZA ZEMALJSKE USLUGE NA AERODROMU OD VAS SE MOŽE TRAŽITI DA PLATITE DODATNU TAKSU NAŠEM AGENTU PORED ODGOVARAJUĆE TAKSE ZA USLUGU NAVEDENE NA WEB LOKACIJI ILI U APLIKACIJI. INFORMACIJE O SVIM DODATNIM TAKSAMA KOJE NAŠ AGENT NAPLAĆUJE DOSTUPNE SU KOD AGENTA NA AERODROMU.

(ii) PUTEM POZIVNOG CENTRA MORATE PLATITI DODATNU TAKSU PORED TAKSE ZA ODGOVARAJUĆU USLUGU NAVEDENU NA NAŠOJ WEB LOKACIJI ILI POZIVOM NAŠEG POZIVNOG CENTRA.

## **5.5. Takse za Dodatne usluge i sve Druge usluge**

- 5.5.1. Nakon rezerviranja možete kupiti neke Dodatne usluge i Druge usluge.

- 5.5.2. Kupovina se može izvršiti putem Web lokacije, Aplikacije i – podložno stavovima 5.4.3 (i) and 5.4.3 (ii) – na aerodromu ili putem Pozivnog centra, u zavisnosti od vrste usluge.

- 5.5.3. Takse za Dodatne usluge i/ili Druge usluge se mogu promijeniti nakon datuma rezervacije. Takse za Dodatne usluge i/ili Druge usluge će biti Takse primjenjive nakon datuma kupovine, čije detalje možete pronaći na Našoj Web lokaciji, u Aplikaciji ili kod Našeg Pozivnog centra.

## 5.6. Valuta

- 5.6.1. Cijena prijevoza, Naknade za dodatne usluge i Naknade za druge usluge bit će fakturirane i plative u valuti Mjesta polaska, osim ako u vrijeme plaćanja ili prije ne naznačimo drugu valutu (npr. zbog nekonvertibilnosti valute Mjesta polaska) ili Vi odlučite da platite u drugoj valuti.
- 5.6.2. Cijena i Takse koji se plaćaju u navedenoj valuti na Našoj Web lokaciji su valjane samo ako je navedena valuta ona valuta koja se koristi na Mjestu polaska koje definiramo u vrijeme vršenja Rezervacije.
- 5.6.3. Možete odabrati da platite u drugoj valuti kada vršite Rezervaciju, a Ukupnu cijenu ćemo konvertovati s relevantnim iznosom u odabranoj drugoj valuti koja će vam se prikazati tokom Rezervacije.

## 5.7. Plaćanje

- 5.7.1. Osim ako Vam ne kažemo drugačije, Osoba koja rezervira let mora platiti Ukupnu cijenu u cijelosti u trenutku vršenja Rezervacije. Moramo primiti Ukupnu cijenu u valuti koju smo naveli unutar navedenog vremenskog roka, inače Vaša rezervacija neće biti validna i otkazat ćemo je.
- 5.7.2. U nekim slučajevima, npr. kada takse i naknade nastanu od izdavanja Plana puta (tj. nakon potvrde Rezervacije) i putovanja, od Vas će se u zasebnom zahtjevu tražiti da platite takse i naknade. Tokom rezervacije ćemo vas obavijestiti o takvom zahtjevu. Neki aerodromi mogu tražiti da se na aerodromu plate aerodromske naknade.
- 5.7.3. Odgovorni ste za plaćanje Ukupne cijene, čak i ako je cijelu ili dio umjesto Vas platila treća strana.
- 5.7.4. Kada rezervirate putem Web lokacije ili u Aplikaciji, Osoba koja rezervira let mora dovršiti plaćanje unutar naznačenog vremenskog roka. Kada rezervirate putem Pozivnog centra, morate dovršiti plaćanje putem interaktivnog sistema glasovnog odgovora koji je u skladu s PCI.
- 5.7.5. Načini plaćanja se mogu razlikovati kao što je navedeno na Web lokaciji ili u Aplikaciji (i mogu uključivati Wizz Air poklon bonove ili WIZZ kredite kao što je tamo navedeno).

- 5.7.6. Bankovni transfer je dostupan za plaćanje Ukupne cijene prijevoza za Rezervacije koja počinju u pojedinim zemljama. Detalje možete pronaći na našoj Web lokaciji. Odgovorni ste za sve naknade ili troškove u vezi s plaćanjem svoje Rezervacije putem bankovnog transfera.
- 5.7.7. Ako budemo smatrali da je Vaša uplata pod visokim rizikom od prevare, direktno ćemo Vas kontaktirati na brojeve telefona navedene u Rezervaciji kako bismo provjerili detalje o Rezervaciji i plaćanju. Ako Vas ne budemo mogli kontaktirati ili ne možete potvrditi detalje o plaćanju ili Rezervaciji, zadržavamo pravo da otkážemo Rezervaciju i vratimo Vam Ukupnu cijenu. Bez obzira na sve što je sadržano u ovoj klauzuli, ne preuzimamo nikakvu odgovornost za praćenje ili provjeru vaših plaćanja za potencijalnu prevaru, a sve takve radnje koje poduzimamo prema vlastitom nahođenju.
- 5.7.8. AKO PLATITE KREDITNOM ILI DEBITNOM KARTICOM, IZNOS NAPLAĆEN S VAŠE KARTICE SE MOŽE RAZLIKOVATI OD KONAČNE CIJENE KOJA JE NAVEDENA NA NAŠOJ POTVRDI REZERVACIJE KAO POSLJEDICA RAZLIKA U KONVERZIJI VALUTA KOJE SE POJAVLJUJU U INTERNACIONALNOM SISTEMU ZA OBRADU PLAĆANJA KARTICOM. Nismo odgovorni za ove razlike.
- 5.7.9. Vratit ćemo sve neidentificirane uplate na originalni račun za plaćanje. Vi snosite sve troškove koji su povezani s ovim povratom novca putem bankovnog transfera.
- 5.7.10. Fakturu za Ukupnu cijenu ćemo izdati samo elektronskim putem. Fakturu ćemo poslati na e-poštu koju ste naveli tokom Rezervacije. Možete zatražiti papirnu kopiju fakture putem našeg Pozivnog centra uz dodatnu naknadu. Možete zatražiti izmijenjenu fakturu koja sadrži drugačije detalje o fakturisanju od onih koje ste naveli prilikom rezervacije i za koju Vam može biti naplaćena taksa.
- 5.7.11. Kada plaćate bankovnim transferom, osim ako drugačije ne navedemo, ograničeni ste na dvije Rezervacije istovremeno na jednom Wizz Računu.
- 5.7.12. Ako od Nas ne dobijete potvrdu Rezervacije na adresu e-pošte koju ste naveli na svom Wizz Air računu u roku od 5 dana od rezerviranja, morate nas kontaktirati na Pozivni centar kako bismo provjerili valjanost Vaše Rezervacije.



## **5.8. Povrati novca**

- 5.8.1. Naše cijene i takse su nepovratne, stoga ako otkazete, propustite ili ne poletite nećete dobiti povrat novca, izuzev ako je drugačije navedeno u ovim Uvjetima.
- 5.8.2. Ako neposredni član porodice (majka, otac, djed, baka, dijete, unučad, sestra, brat, supruga, suprug, partner) umre unutar mjesec dana od zakazanog vremena polijetanja leta iz Vaše Rezervacije, možete tražiti povrat novca jednak cijeni koju ste platili za letove kojima niste letili zbog te smrti, uključujući sve povezane takse, pristojbe i naknade koje ste platili. Reklamaciju morate poslati u roku od jednog mjeseca od smrti i pružiti kopiju smrtovnice.
- 5.8.3. Ako se neko iz vaše grupne rezervacije ozbiljno razboli i ne može putovati ili ako umre prije putovanja, vratit ćemo vam ukupni iznos za sve osobe u Rezervaciji. Morate predložiti dovoljno dokaza o ozbiljnoj bolesti ili smrti prije datuma kada ste trebali putovati.
- 5.8.4. U slučaju da otkazemo vaš let ili promijenimo liniju ili vrijeme planiranog leta u Vašem Platnu puta u skladu sa stavom 6.3 možete otkazati Ugovor i imate pravo na povrat novca Ukupne cijene.

## **6. Promjena rezervacije**

### **6.1. Red letenja**

- 6.1.1. VREMENA ODLAZAKA I DOLAZAKA KOJA SU PRIKAZANA U NAŠEM REDU LETENJA I NA DRUGIM MJESTIMA NISU ZAGARANTOVANA, TE NE PREDSTAVLJAJU SASTAVNI DIO UGOVORA ZA PRIJEVOZ S NAMA. PODLOŽNO OVOM STAVU, ZADRŽAVAMO PRAVO NA PROMJENU.
- 6.1.2. Nismo odgovorni za greške ili propuste u rasporedima vožnje ili drugim informacijama koje izdaju treće strane o datumima ili vremenima ili upravljanju bilo kojim letom.

### **6.2. Letovi od tačke do tačke**

- 6.2.1. Wizz Air je prijevoznik koji povezuje odredišta i ne vršimo letove s presjedanjem ili tranzitne karte za naše letove ili letove drugih prijevoznika u vezi s našim zakazanim komercijalnim letovima.

- 6.2.2. Ako ste rezervirali tranzitni let kod Naše aviokompanije ili drugog prijevoznika to predstavlja zasebni ugovor o prijevozu. Ne garantiramo niti prihvatamo odgovornost za propuštena presjedanja na naknadni let. Ako odlučite rezervirati takav naknadni let, odgovorni ste da osigurate da ispunjavate sve zahtjeve za prijavu na let, prtljag i putne dokumente za taj let.
- 6.2.3. Zahtijevamo da imate pravo ulaska u zemlju dolaska vašeg leta. Ne uzimamo u obzir naknadni let koji možda imate (čak i ako postoji linija za transfer u aerodromu dolaska). Zadržavamo pravo da odbijemo prijevoz Vas i/ili Vašeg Prtljaga ako ne dostavite potrebne Putne dokumente.

### **6.3. Izmjene i dopune Ugovora o prijevozu sa strane aviokompanije Wizz Air**

- 6.3.1. Možda ćemo nakon izdavanja Plana puta morati promijeniti predviđeno vrijeme leta, datum ili liniju (uključujući Mjesto polaska ili Mjesto odredišta). O svakoj takvoj promjeni obavijestit ćemo Vas putem e-pošte, Aplikacije ili putem telefona, na adresu e-pošte ili broj telefona koje ste naveli prilikom Rezervacije. U slučaju promjene vremena leta, datuma ili linije, ako prihvatite promjene u bilo kom obliku, Ugovor o prijevozu između Vas i Nas će se smatrati izmijenjenim i dopunjenim u skladu s tim.
- 6.3.2. Osim ako Konvencijom ili Uredbom 261 ili bilo kojim važećim propisom koji se s primjenjuje s vremena na vrijeme nije drugačije predviđeno, ako nakon rezervacije, a prije zakazanog vremena polaska leta, otkazemo let ili promijenimo zakazano vrijeme polaska leta, pri čemu (i) Vam promjena ili novi ponuđeni let nisu prihvatljivi, (ii) a mi vam ne možemo rezervirati drugi let koji Vam je prihvatljiv, možete pozvati naš Pozivni centar i izabrati jednu od sljedećih mogućnosti:
- 6.3.2.1. Rezervirat ćemo Vam drugi let naše aviokompanije na istoj ili, po potrebi, sličnoj liniji u roku od 14 dana prije ili 30 dana nakon predviđenog datuma polaska odgođenog/otkazanog leta, u zavisnosti od raspoloživih sjedišta; ili
- 6.3.2.2. Možete otkazati svoju Rezervaciju i zatražiti povrat novca u vidu kredita na svoj "korisnički račun" za otkazani let kao i za povratni let, ako je primjenjivo; ili
- 6.3.2.3. Možete otkazati Rezervaciju i zatražiti povrat u visini Ukupne cijene prijevoza plaćene za otkazani let i, po potrebi, za povratni let.

- 6.3.2.4. Ako nakon odabira opcije iz dijela 6.3.2.1 – 6.3.2.3 želite promijeniti svoj izbor, to možete učiniti u skladu s općim pravilima ovih Uvjeta i uz plaćanje odgovarajuće naknade.
- 6.3.2.5. Imajte na umu da kada su u pitanju Dodatne usluge i Druge usluge, u slučaju otkazivanja leta, primjenjuju se pravila otkazivanja leta i povrata novca treće strane gdje je to primjenjivo.

## **6.4. Izmjene i dopune Ugovora o prijevozu s Vaše strane**

- 6.4.1. Rezervaciju možete otkazati najkasnije do četrnaestog dana prije predviđenog vremena polaska leta. Imat ćete pravo na povrat novca za iznos Ukupne cijene prijevoza nakon odbitka Takse za otkazivanje.
- 6.4.2. Ako otkazete rezervaciju u roku od četrnaest dana prije predviđenog vremena polaska leta, bit će vam vraćen novac u iznosu Ukupne cijene prijevoza nakon odbijanja Naknade za Druge usluge i Naknade za zaštitu sjedišta.
- 6.4.3. Možete promijeniti let na drugi dostupni let aviokompanije Wizz Air ako platite pripadajuću Naknadu za uslugu plus razliku u cijeni, ako postoji, za vaš novi let. Izračunava se kada izvršite izmjenu. Ako je nova cijena niža od originalne cijene, razliku vam nećemo vratiti. Više informacija potražite na našoj Web lokaciji.

## **7. Putovanje s maloljetnicima**

- 7.1. Ne prevozimo Dojenčad mlađu od 14 dana na datum leta.
- 7.2. Maloljetnike mlađe od 14 godina prevozimo samo ako putuju s Odraslom osobom u pratnji koja mora biti u istoj Rezervaciji kao i Maloljetnik.
- 7.3. Naknade koje se naplaćuju za prijevoz Dojenčadi su dostupne na Web lokaciji ili putem našeg Pozivnog centra.
- 7.4. U svakoj Rezervaciji na svako 10 Djece mora biti najmanje jedna Odrasla osoba u pratnji.
- 7.5. U nekim zemljama važeći zakoni koji se odnose na putovanje Maloljetnika mogu biti stroži od gore navedenih i u tom slučaju se primjenjuju ti propisi. Odgovorni ste za poštivanje važećeg zakona.

- 7.6. Zahtjevi za dokumente Maloljetnika mogu se razlikovati od zemlje do zemlje. U skladu sa stavom 11.2 (Putni dokumenti i drugi zahtjevi) iz nastavka, morate osigurati da svi Putnici u Rezervaciji imaju važeće dokumente.
- 7.7. Dojenčadima ne treba zasebno sjedište i mogu sjediti na krilu Odrasle osobe u pratnji. Djeca ne mogu sjediti na krilu Odrasle osobe u pratnji i moraju imati zasebno sjedište.
- 7.8. Ako imate Rezervaciju za povratno putovanje i Dojenče napuni dvije godine prije datuma povratnog segmenta putovanja, posebna rezervacija se mora napraviti za povratno putovanje, jer se Dijete više ne može smatrati Dojenčetom.
- 7.9. Iz sigurnosnih i operativnih razloga određena sjedišta se ne mogu kupiti za Maloljetnika. Moguće je rezervirati kartu za samo jedno Dojenče po redu na krilu Odrasle osobe u pratnji. Iz sigurnosnih razloga, istim avionom se mogu prevoziti maksimalno 15 Dojenčadi.
- 7.10. Ne možete biti Odrasla osoba u pratnji za više od jednog Dojenčeta, i samo jedno Dojenče može Vam sjediti u krilu.
- 7.11. Ako putujete s Maloljetnom osobom, odgovorni ste za njega tokom cijelog putovanja. Morate osigurati da su adekvatno i sigurno smješteni u avionu. Ne možete tražiti od putnika koji se ne nalazi u vašoj Rezervaciji da u bilo kojem trenutku preuzme odgovornost za Maloljetnika tokom ukrcavanja, leta ili iskrcavanja.

## **8. Posebna pomoć**

### **8.1. Zahtjevi rezervacije za posebnu pomoć**

- 8.1.1. Ako zahtijevate posebnu pomoć (uključujući bez ograničenja prijevoz certificiranog psa vodiča), od Vas se traži da nas unaprijed obavijestite u skladu sa stavovima 4.1.9. ili 4.3.2 ovih Uvjeta.
- 8.1.2. Bez obzira na sva prava koja su vam dana Uredbom EZ 1107/2006 o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti prilikom putovanja avionom, ako imate invaliditet ili zdravstveno stanje koje bi moglo uticati na vašu sigurnost i sigurnost leta, od vas možemo zatražiti da poduzmete određene

odgovarajuće mjere, uključujući zahtjev da imate pratioca koji će Vas pratiti na Vašem letu.

- 8.1.3. Osim ako važećim zakonom nije drugačije određeno, pratilac mora biti stariji od šesnaest godina i mora biti fizički sposoban da vam pomogne u hitnom slučaju.
- 8.1.4. Posebnu pomoć ćemo pružiti u skladu s Uredbom EZ 1107/2006.

## **8.2. Zdravstvena stanja**

- 8.2.1. BUDUĆI DA NISMO U MOGUĆNOSTI DA PROVJERIMO VAŠE ZDRAVSTVENO STANJE, IMATE LI NEKU TEŠKU ILI ZARAZNU BOLEST, ILI DRUGO ZDRAVSTVENO STANJE ZA KOJE JE POTREBNA LJEKARSKA NJEGA, VAŠA JE ODGOVORNOST DA SE POSAVJETUJETE S ODGOVARAJUĆIM LJEKAROM I UTVRDITE JESTE LI U STANJU DA SIGURNO PUTUJETE AVIONOM. U SKLADU S ODREDBAMA OVIH UVJETA, NEĆEMO SNOSITI ODGOVORNOST NI ZA KAKVE NESREĆE, POGORŠANJE ZDRAVSTVENOG STANJA (UKLJUČUJUĆI BOLEST ILI POVREDU) ILI ZA VAŠU SMRT TOKOM PUTOVANJA AVIONOM, A DO KOJIH MOŽE DOĆI ZBOG NETRAŽENJA ILI NEPRIDRŽAVANJA SAVJETA LJEKARA.
- 8.2.2. U svim slučajevima koji su ovdje pomenuti i u svim slučajevima gdje osnovano sumnjamo da let možete dovršiti sigurno i bez traženja posebne ljekarske pomoći tokom leta, zadržavamo pravo da zahtijevamo potvrdu kojom potvrđujete da ste sposobni da putujete avionom, i u kojoj stoji izričito odobrenje ljekara da se možete voziti avionom. Ako bude potrebno, možemo zahtijevati pratnju kvalificiranog ljekara ili medicinske sestre. Obrazac da ste sposobni da putujete avionom mora se izdati u roku od 6 dana od datuma leta.
- 8.2.3. Ako se ne budete pridržavali zahtjeva navedenih u ovom tekstu (uključujući ako ne budete nam predložili potvrdu kojom se potvrđuje da ste sposobni za let koji možda budemo tražili) ili ako ne budemo u mogućnosti da u avionu kojim upravljamo prema Redu letenja obezbijedimo uslove navedene u Vašoj ljekarskoj potvrdi, otkazat ćemo Vašu Rezervaciju i prijevoz i izvršiti povrat novca za Cijenu prijevoza nakon odbijanja Naknade za druge usluge i Naknade za zaštitu sjedišta.
- 8.2.4. Trudnice ne smiju putovati našim letovima nakon 34. sedmice trudnoće. U slučaju višeploidne trudnoće, odgovarajuće vremensko ograničenje je 32. sedmica trudnoće. Trudnice nakon 28. sedmice trudnoće mogu putovati na našim letovima samo pod uslovom da nam dostave potvrdu da su sposobne za let kojom dokazuju da su u stanju putovati avionom. Obrazac da ste sposobni da putujete avionom mora se izdati u roku od 6 dana od datuma leta.

### **8.3. Prijevoz posebne medicinske opreme**

- 8.3.1. Ne prihvatamo Putnike na nosilima.
- 8.3.2. Prijenosni uređaji s kisikom (POC) koji ne sadrže komprimirani plin ili tečni kisik mogu se unijeti u avion, pod uslovom da se predoči dokaz o prirodi opreme. Takvi prijenosni uređaji s kisikom uključuju kontinuirani pozitivni pritisak zraka (CPAP), koji sadrži ventilacijski uređaj koji ispuhuje blagi mlaz zraka u nos kako bi držao disajne puteve otvorene; ali ne sadrži kisik. Ovi uređaji su isključeni iz naših pravila o Neprijavljenom prtljagu i mogu se unijeti u avion kao dodatni predmet. Ako prevozite takav uređaj avionom, obratite se našem Pozivnom centru najmanje 48 sati prije Predviđenog polaska leta. Za više informacija posjetite našu Web lokaciju.
- 8.3.3. Pomagala za disanje koja sadrže komprimirani plin ili tečni kisik se ne mogu unijeti u avion.
- 8.3.4. Ne prihvatamo Putnike koji putuju s vlastitim kisikom, ali osiguravamo medicinski kisik onim Putnicima koji tokom leta zatraže posebnu pomoć, podložno primjenjivim ograničenjima.
- 8.3.5. Ako vam je takva pomoć potrebna, obratite se našem Pozivnom centru najmanje 48 sati prije predviđenog polaska leta kako biste ugovorili ovu uslugu. Za više informacija posjetite našu Web lokaciju ili se obratite našem Pozivnom centru.

### **8.4. Putnici koji putuju s certificiranim psom za pomoć**

- 8.4.1. Osim ako važeći zakon ne navodi drugačije, u slučaju Posebne pomoći gdje trebate putovati s Certificiranim psom za pomoć, imate pravo da putujete s Certificiranim psom za pomoć bez dodatnih naknada u zavisnosti od ograničenja od jednog psa po putniku/letu.
- 8.4.2. U skladu s Dekretom mađarskog Ministarstva za socijalna pitanja i rad br. 27/2009, ne prevozimo terapijske pse ili životinje za emocionalnu podršku.
- 8.4.3. U skladu sa stavovima 4.1.9. ili 4.3.2 ovih Uvjeta od Vas zahtijevamo da nas 48 sati prije Planiranog polaska obavijestite kako bismo organizirali vaše putovanje, pružajući Nam dokumente navedene u stavu 8.4.4 ovih Uvjeta.

- 8.4.4. Certificirani pas za pomoć mora imati službenu dokumentaciju kojom se potvrđuje (1) da vaš Certificirani pas za pomoć ima ažurirani EU pasoš za kućne ljubimce kojim se pokazuje da pas ispunjava zahtjeve Dekreta mađarskog Ministarstva za socijalna pitanja i rad br. 27/2009 i Uredbe EU o programu putovanja kućnih ljubimaca kao i zahtjeve vakcinacije i liječenja zemlje u koju putujete; i (2) da je potpuno dresiran da Vam pomogne kao Certificirani pas za pomoć. Nismo odgovorni za pse vodiče ili pse za pomoć koji nemaju ispravnu potrebnu dokumentaciju.
- 8.4.5. Ove dokumente morate imati sa sobom tokom cijelog putovanja.
- 8.4.6. Vaš Certificirani pas za pomoć ne može sjediti na sjedištu u avionu.
- 8.4.7. Putovanje neće biti dozvoljeno Certificiranim psima vodičima koji nemaju ispravnu dokumentaciju ili se dokumentacija ne predoči prije ili tokom letenja.

## **9. Raspored sjedenja**

- 9.1. Koristimo sistem dodjele sjedišta. Kada se prijavite na let (putem interneta, Aplikacije za mobilne uređaje ili na aerodromu), sjedište Vam se dodjeljuje besplatno.
- 9.2. U zavisnosti od dostupnosti, možete odabrati određeno sjedište uz plaćanje važeće naknade:
- 9.2.1. u vrijeme vršenja Rezervacije; ili
- 9.2.2. ako ste dovršili Rezervaciju, putem Web lokacije ili Aplikacije; ili
- 9.2.3. na aerodromu do 3 sata prije Planiranog vremena polaska.
- 9.3. Imajte na umu da, nakon prijave na let, prethodno odabrano sjedište možete nadograditi isključivo sjedištima u prvim redovima ili u redovima na putanji izlaza na krilima.
- 9.4. Za potrebe ovih Općih uvjeta prijevoza, taksa koja se plaća za odabir sjedišta smatra se Taksom za druge usluge.
- 9.5. Kada se ukrcate na avion, od Vas se može zatražiti da iz operativnih ili sigurnosnih razloga promijenite svoje dodijeljeno sjedište. U tom slučaju slijedite uputstva kabinske posade. Ukoliko budemo morali promijeniti Vaše kupljeno

sjedište, tada ćete imati pravo na povrat novca za taksu koju ste platili za odabrano sjedište.

9.6. Ukoliko ste prilikom rezervacije naznačili da imate smanjenu pokretljivost, možete odabrati prijavu na let putem interneta, ali ne možete odštampati svoju Kartu za ukrcaj. Ako ste odabrali prijavu na let putem interneta, obratite se našem Pozivnom centru za dodjelu sjedišta pozivom na lokalni broj telefona namijenjen za posebnu pomoć ili slanjem upita na adresu e-pošte namijenjenu za slanje zahtjeva za posebnu pomoć (brojeve telefona i adresu e-pošte potražite na našoj Web lokaciji). Nakon dodjele sjedišta možete odštampati svoju Kartu za ukrcaj. Ako ste odabrali prijavu na let putem interneta i prijavili ste se na let, ali niste kontaktirali naš Pozivni centar radi dodjeljivanja sjedišta, morate se javiti na šalter za prijavu na let na aerodromu gdje ćemo Vam dodijeliti sjedište i besplatno odštampati Kartu za ukrcaj.

9.7. Postoje neka sjedišta koja iz sigurnosnih razloga nisu pogodna za sve Putnike. Ta sjedišta su smještena u prvom redu aviona, kod krilnih izlaza i u posljednjem redu.

9.8. Ako želite promijeniti Rezervaciju ili otkazati Rezervaciju, naknade koje ste platili za dodijeljeno sjedište se neće refundirati.

9.9. U slučaju da:

9.9.1. promijenimo liniju ili vrijeme/datum Planiranog leta u Vašem Planu puta ili

9.9.2. otkazemo ili odgodimo Vaš let za više od 5 sati, a Vi ste već kupili sjedište za tu Rezervaciju te zbog gore navedenih događaja ste odabrali da:

9.9.2.1. otkazete rezervaciju, novac za taksu koju ste platili za odabrano sjedište će Vam biti vraćen.

9.9.2.2. preusmjerite let, prebacit ćemo odabrano sjedište na novi rezervirani let ili dodijeliti Vam drugo sjedište ili ćemo Vam vratiti novac koji ste platili za odabrano sjedište na zahtjev koji ste predložili našem Pozivnom centru.

U slučaju da Vam se dodijeli drugo sjedište, puna vrijednost cijene koju ste platili za odabrano sjedište bit će Vam dostupna za odabir i kupovinu sjedišta na novom rezerviranom letu umjesto onoga koji Vam se unaprijed dodijelio na preusmjerenom letu.

## 10. **Prijava na let**



- 10.1. Ako prilikom prijave na let kod sebe nemate Plan puta, morate predložiti rezervacijski kôd. Prilikom prijave na let bit ćete dužni da predložite važeće Putne dokumente.
- 10.2. Prijava na let na aerodromu je podložna naknadi osim ako je drugačije navedeno na Web lokaciji.

## **11. Na aerodromu**

### **11.1. Dolazak na aerodrom**

- 11.1.1. Na aerodrom morate doći dovoljno prije Planiranog vremena polaska kako biste predali prtljag (ako imate Predani prtljag), obavili sve zakonske formalnosti i sigurnosne procedure i došli na ulaz za ukrcaj najmanje 30 minuta prije planiranog vremena polaska. Procedure i vremenski rasporedi mogu se razlikovati u različitim aerodromima i za određene letove. Vaša je odgovornost da se pridržavate ovih formalnosti, vremenskih rasporeda i procedura. Rok za prijavu na let se može pronaći na našoj Web lokaciji i kontaktiranjem našeg Pozivnog centra. Vrijeme zatvaranja ulaza za ukrcaj je prikazano na Vašoj Karti za ukrcaj i Našoj Web lokaciji.
- 11.1.2. Morat ćete predložiti kartu za ukrcaj i sve potrebne Putne dokumente. Pogledajte stav 11.2 (Putni dokumenti i drugi zahtjevi). Morate se pridržavati svih sigurnosnih provjera i postupaka koje nalaže vlada ili službenici aerodroma ili Mi. To uključuje sve informacije koje smo dužni dostaviti u skladu sa zahtjevima Naprednih informacija o putniku.

### **11.2. Putni dokumenti i drugi zahtjevi**

- 11.2.1. Od svih Putnika tražimo da predlože validni Putni dokument s fotografijom kod predaje prtljaga i/ili na ulazu za ukrcaj za sve letove.
- 11.2.2. Putni dokumenti koje koristite za graničnu kontrolu i ukrcaj moraju biti isti oni koje ste koristili za prijavu na let.
- 11.2.3. Putni dokumenti se mogu razlikovati od rute, Vaše nacionalnosti i statusa. Primjenjuju se periodi valjanosti dokumenata, koji mogu biti duži od Vašeg planiranog boravka. Zahtjevi se također mogu razlikovati za Djecu i osobe koje s

njima putuju. Imajte na umu da ne možemo davati savjete o vašim specifičnim okolnostima i vaša je isključiva odgovornost da se upoznate i osigurate da vaši Putni dokumenti ispunjavaju zahtjeve zemalja u koje putujete.

- 11.2.4. Isključivo ste vi odgovorni za provjeru i pridržavanje svih Važećih zakona i zahtjeva za dokumente (uključujući vize za ulaz i izlaz ili dozvole, zdravstvene, medicinske i druge dokumente) bilo koje zemlje u koju letite, iz koje ili kroz koju letite. Također ste odgovorni za provjeru vladinih savjeta o međunarodnim putovanjima koji mogu uticati na Vaše putovanje. Prije putovanja morate predložiti sve Putne dokumente i sve druge dokumente potrebne za izlaz i ulaz u državu, zdravstvene i druge dokumente koje nalaže zakon, propis, naredba, zahtjev ili drugi uslovi dotičnih zemalja i dozvoliti nam da uzmemo i zadržimo njihove kopije. Zadržavamo pravo da odbijemo prijevoz ako ne ispunite ove zahtjeve ili ako vaši Putni dokumenti ne budu uredni.
- 11.2.5. Ako za ulazak u državu morate imati valjanu vizu, morate je imati prije roka za prijavu na let. Ukoliko ne ispunite ovaj uslov, mi nećemo biti odgovorni za bilo kakvu štetu ili troškove nastale zbog takvog propusta.
- 11.2.6. Nećemo biti odgovorni prema vama u vezi s dobivanjem i održavanjem potrebnih Putnih dokumenata (ili vašim propustom da to učinite) ili vašim propustom da se pridržavate Važećih zakona, zahtjeva ili ovih Uvjeta. Vaše podnošenje Naprednih podataka o putniku ne znači da ste prihvaćeni ili kvalificirani za ulazak u bilo koju državu ili teritoriju. Zadržavamo pravo da odbijemo prijevoz bilo kojem Putniku za kojeg razumno vjerujemo da se nije pridržavao, ili za čije dokumente razumno vjerujemo da nisu u skladu s takvim zahtjevima, ili za čije putne dokumente vjerujemo da su lažne ili kada nas državna tijela upute da učinimo tako.
- 11.2.7. Ukoliko budemo primorani da platimo bilo kakve novčane kazne, sankcije ili ukoliko budemo imali bilo kakve troškove zbog Vašeg nepridržavanja pravila navedenih u stavu 11, Vaša je obaveza da nam nadoknadite te troškove na naš zahtjev. Također morate snositi troškove prijevoza od države koja ne dopušta ulazak. Nećemo Vam nadoknaditi udio Cijene prijevoza koji se odnosi na prijevoz do države koja Vam ne dozvoljava ulazak.

### **11.3. Carinska i sigurnosna provjera**

- 11.3.1. Morate završiti sve imigracijske ili druge sigurnosne formalnosti i carinjenja koji su potrebni za let. Ukoliko ne zadovoljite te uslove, odbit ćemo Vaš prijevoz,

otkazati Vam Rezervaciju i na Vaš zahtjev Vam vratiti novac za Ukupnu cijenu prijevoza nakon odbitka iznosa Takse za druge usluge i Takse za zaštitu sjedišta.

- 11.3.2. Morate se podvrgnuti sigurnosnim provjerama koje provode državna nadležna tijela ili sigurnosna služba aerodroma Zemalja koje učestvuju u prijevozu, operater aerodroma ili Mi.
- 11.3.3. Ako Važeći zakon to zahtijeva, morate biti prisutni na pregledu Vašeg Prtljaga koji provode carinici ili službenici drugih tijela. Nećemo biti odgovorni prema vama za bilo kakav gubitak ili štetu koju ste pretrpjeli (uključujući vaš prtljag) tokom takvog pregleda ili zbog vašeg nepoštivanja ovog zahtjeva.
- 11.3.4. U mjeri u kojoj je to dozvoljeno zakonom, odričemo se od odgovornosti za štete koje su nastale iz provjera koje su navedene u ovom Članu 11 i/ili Vašeg odbijanja da Vi ili Vaš Prtljag budete predmet takvih provjera.

## **11.4. Ukrnavanje**

- 11.4.1. Ako imate pravo na prioritetni ukrcaj za svoj let, možete se pridružiti prioritetnom redu pri predaji prtljaga i ukrcaju u avion. Na Vašoj karti za ukrcaj će se navesti ako imate pravo na prioritetni ukrcaj.
- 11.4.2. Vodite računa da se nalazite kod ulaza za ukrcaj kada počne ukrnavanje kako biste koristili prioritetni ukrcaj. Ne garantujemo da će Vam prioritetni ukrcaj uvijek omogućiti ukrcaj po redu prioriteta jer procesi ukrcaja uvijek podliježu operativnim zahtjevima.

## **11.5. Propušteni let**

- 11.5.1. Ako propustite svoj let, možete zatražiti transfer do sljedećeg leta aviokompanije Wizz Air na isto odredište koje ima dostupnost uz plaćanje Naknade za propušteni let. Da biste to učinili, morate se s važećim dokumentima javiti Našem agentu za prodaju karata na Mjestu polaska u roku od 30 minuta nakon planiranog vremena polaska vašeg propuštenog leta, pod uslovom da su ispunjeni sljedeći uslovi:
- 11.5.2. Ako ste se prijavili na let putem interneta, propustili ste Rok za prijavu na let s prtljagom ako imate Predani prtljag ili ste propustili vrijeme ukrnavanja na ulazu za ukrcaj;

ILI

- 11.5.3. Ako ste izabrali prijavu na let na aerodromu, pojavili se na Mjestu polaska, ali ste propustili rok za prijavu.
- 11.6. AKO STE ODABRALI PRIJAVU NA LET NA AERODROMU I PRIJAVILI STE SE NA LET NA VRIJEME, ALI STE PROPUSTILI VRIJEME ZA UKRCAVANJE NA ULAZU, MORATE NAPRAVITI NOVU REZERVACIJU I NE MOŽETE PONOVO REZERVIRATI LET PREMA STAVU 11.5.1.
- 11.7. Ako ponovo rezervirate let u skladu sa stavom 11.5.1 i odaberete prijavu na aerodromu za svoj ponovno rezervirani let, naplatit ćemo nepovratnu naknadu za obradu pored Naknade za propušteni let, koja se plaća u trenutku ponovne rezervacije.
- 11.8. Ako ponovo rezervirate let u skladu sa stavom 11.5.1, Ukupna cijena Vašeg originalnog leta neće biti refundirana.

## **12. Kodeks ponašanja**

- 12.1. U skladu s Važećim zakonom, kapetan je nadležan za avion i svaka osoba u avionu mora se pridržavati njegovih zakonitih naredbi. Morate poštovati uputstva Posade u svakom trenutku tokom prijevoza.
- 12.2. Ako se u avionu ili na aerodromu ponašate tako da:
  - 12.2.1. ugrožavate avion ili svaku osobu ili imovinu u avionu ili na aerodromu; i/ili
  - 12.2.2. ometate Posadu ili zemaljsku posadu tokom obavljanja svojih dužnosti; i/ili
  - 12.2.3. ne pridržavate se uputstava Posade ili zemaljske posade; i/ili
  - 12.2.4. koristiti bilo kakve prijeteće, uvredljive ili uvredljive riječi prema Posadi, zemaljskoj posadi ili drugim Putnicima ili ponašate se na bilo koji od ovih načina prema Posadi, zemaljskoj posadi ili drugim Putnicima; i/ili
  - 12.2.5. ponašate se neprimjerno, nepredvidivo, nesigurno ili agresivno ili na način kojim bi se drugi Putnik ili osoba razumno protivili,

Možemo poduzeti mjere koje smatramo potrebnim kako bismo spriječili nastavak takvog ponašanja, uključujući da Vas obuzdamo ili uklonimo iz aviona ili s aerodroma, kao i prekid Vašeg daljnjeg putovanja na letu i/ili prijevoza na budućem letu/letovima. Također možete biti kazneno gonjeni za prekršaje počinjene u avionu ili na aerodromu. Bit ćete odgovorni prema Nama za sve troškove ili izdatke koji proizlaze iz ili su posljedica vašeg neprimjerenog ponašanja u avionu ili na aerodromu, uključujući sve troškove koji proizlaze iz preusmjeravanja ili štete izazvane vašim ponašanjem. Ako je ponašanje Putnika zahtijevalo preusmjeravanje, rješenje problema može uključivati predaju tih Putnika sigurnosnim ili pravnim izvršiocima na mjestu preusmjeravanja. Možemo poduzeti radnje koje smatramo prikladnim da od Vas tražimo povrat tih troškova. Također možemo odbiti da prihvatimo buduće rezervacije za Vas u ovim okolnostima sve dok se svi nepodmireni troškovi ne otplate i/ili dok se ne uvjerimo da ne predstavljate daljnji rizik po druge Putnike ili našu Posadu ili zemaljsku posadu.

- 12.3. U skladu sa zahtjevima sigurnosti civilne avijacije, na svim našim letovima je zabranjeno pušenje. Pušenje bilo koje vrste, uključujući elektronske cigarete, zabranjeno je u Našem avionu. Svaki pokušaj pušenja može dovesti do ozbiljnih krivičnih posljedica i protiv Vas ćemo pokrenut tužbu za nadoknadu nastale štete. Osim toga, u svakom slučaju zadržavamo pravo da odbijemo dalji prijevoz Vas i Vašeg Prtljaga i otkazemo Vaše rezervacije.
- 12.4. Putnicima je zabranjeno konzumiranje alkohola na Našim letovima osim alkohola kojeg Putnici kupe od Nas u avionu. Prema vlastitom nahođenju, zadržavamo pravo da služimo alkohol u Našem avionu i uskratimo služenje alkohola bilo kojem Putniku u avionu.
- 12.5. Iz sigurnosnih razloga, možemo zabraniti ili ograničiti upotrebu elektronskih uređaja u avionu, uključujući, bez ograničenja, mobilne telefone, prijenosne računare, prijenosne snimače, elektronske čitate i tablete, elektronske igre ili odašiljače, igračke na daljinsko upravljanje i voki-toki uređaje. Korištenje slušnih pomagala i pejsmejкера je dopušteno, dok se ostali prijenosni elektronski uređaji mogu koristiti samo ako su postavljeni u način rada u avionu.

## **13. Odbijanje prijevoza**

- 13.1. Možemo odbiti da prevozimo Vas i/ili vaš Prtljag ili da Vas uklonimo s leta ako ste se već ukrkali, bez ikakve odgovornosti s naše strane, ako:
  - 13.1.1. Vi ili Vaš Prtljag ugrožavate sigurnost u avionu ili ugrožavate zdravlje ili sigurnost bilo koje osobe u avionu ili na aerodromu;
  - 13.1.2. Prijevoz vas ili vašeg prtljaga može uticati na udobnost bilo koje osobe u avionu.
  - 13.1.3. Pod uticajem ste alkohola ili droga na aerodromu ili u avionu;
  - 13.1.4. Pušili ste ili pokušali pušiti na aerodromu (osim u dopuštenim područjima) ili u avionu;
  - 13.1.5. Nezakonito posjedujete drogu ili imamo dobar razlog da vjerujemo da posjedujete;
  - 13.1.6. Smatra se da Vaše mentalno ili fizičko stanje predstavlja opasnost ili rizik za vas, avion ili bilo koju drugu osobu u njemu ili oko njega, ili niste ispunili zdravstvene zahtjeve vlade, tijela za javno zdravstvo ili drugog državnog tijela za provođenje zakona koji se primjenjuju na država u koju putujete;
  - 13.1.7. Uzrokovali ste štetu, povredu ili koristili ste prijeteći, uvredljivi, opsceni ili nepristojni jezik ili ponašanje prema članu našeg osoblja, zemaljske posade ili bilo kojem Putniku;
  - 13.1.8. Prijetili ste bombom ili drugom sigurnosnom prijetnjom;
  - 13.1.9. Vaše ponašanje je stvorilo opravdanu sumnju na prekršaj ili kazneno djelo ili ste počinili kazneno djelo tokom procesa Rezervacije, procesa prijave na let ili ukrcaja, ili na aerodromu ili u avionu;
  - 13.1.10. Doživljeni ste kao opasnost ili rizik za sebe ili druge osobe ili imovinu;
  - 13.1.11. Niste slijedili naša uputstva u pogledu sigurnosti ili zaštite, bilo u avionu ili na aerodromu;
  - 13.1.12. Ugrozili ste sigurnost aviona ili bilo koje osobe u njemu;
  - 13.1.13. Prekršili ste Kodeks ponašanja;
  - 13.1.14. Odbili ste da prođete sigurnosnu provjeru sebe ili svog Prtljaga;

- 13.1.15. Odbili ste obaviti imigracijske i/ili carinske formalnosti;
- 13.1.16. Vaše fizičko stanje, odjeća ili ponašanje plaše, zgražavaju ili užasavaju druge osobe u avionu ili osobe koje se ukrcavaju u Avion;
- 13.1.17. Imate bolest ili stanje koje zahtijeva potvrdu o sposobnosti za putovanje od vašeg ljekara koja potvrđuje da ste sposobni da letite, a niste predložili važeću potvrdu ili nas na drugi način niste uvjerali da ste sposobni za letenje;
- 13.1.18. Potrebna vam je posebna pomoć izvan usluga koje nudimo osobama s invaliditetom (pogledajte stav 8 i našu stranicu za Posebnu pomoć za više detalja);
- 13.1.19. Niste uspjeli dostaviti potrebne Putne dokumente;
- 13.1.20. Ako ste odbili da predložite svoje Putne dokumente članu posade aviona, kada smo to od vas tražili
- 13.1.21. Ako ste odbili da nam dozvolite da fotokopiramo vaše Putne dokumente
- 13.1.22. Ako uništite svoje Putne dokumente tokom leta ili prije ukrcavanja
- 13.1.23. Državna tijela su nas uputila da to učinimo (uključujući u vezi s vašim Naprednim informacijama o putniku);
- 13.1.24. Ne predložite valjanu kartu;
- 13.1.25. Bilo koja dokumentacija koju predložavate:
- 13.1.25.1. nezakonito je stečena ili je kupljena od subjekta koji nismo Mi ili Naš ovlašteni agent;
  - 13.1.25.2. prijavljena je kao nestala ili ukradena;
  - 13.1.25.3. krivotvorena je ili je predmet prevare prilikom plaćanja; ili
  - 13.1.25.4. izmijenjena je od strane bilo koga osim Nas ili našeg ovlaštenog agenta, ili je unakažena;
- i u svakom takvom slučaju zadržavamo pravo da zadržimo takvu dokumentaciju;

- 13.1.26. Osoba koja se pojavljuje kod predaje prtljage ili ulaza za ukrcaj ne može dokazati da je Putnik naveden u Rezervaciji;
- 13.1.27. Dirali ste ili ste namjerno oštetili avion ili bilo koju sigurnosnu opremu ili ste pokušali pristupiti bilo kojem kontroliranom području bez ovlaštenja;
- 13.1.28. Razumno smatramo da bi prijevoz Vas i/ili Vašeg Prtljaga mogao ugroziti sigurnost;
- 13.1.29. Niste platili važeću Cijenu prijevoza, Takse, Pristojbe ili Naknade za dodatne i/ili druge usluge;
- 13.1.30. Dugujete nam novac za let(ove);
- 13.1.31. Niste se uspjeli prijaviti na let do Roka za prijavu;
- 13.1.32. Niste stigli na ulaz za ukrcaj na vrijeme;
- 13.1.33. Prekršili ste Uslove korištenja web lokacije;
- 13.1.34. Ponašali ste se na gore navedeni način na prethodnom letu ili u vezi s njim i vjerujemo da biste mogli ponoviti ovo ponašanje;
- 13.1.35. Takva radnja je neophodna radi poštivanja Važećeg zakona.

## **14. U avionu**

Prema vlastitom nahodanju, možemo ponuditi pića, lagane grickalice i predmete iz bescarinske zone za prodaju na Našim letovima. Na Našim letovima ne možemo garantirati okruženje bez alergena.

## **15. Prtljag**

### **15.1. Predani prtljag**

- 15.1.1. Svaki komad Predanog prtljaga mora težiti najviše 32 kilograma. Maksimalne dimenzije svakog komada Predanog prtljaga su: 149 x 119 x 171 cm. Odbit ćemo prijevoz Predanog prtljaga koji prelazi ova ograničenja. Zadržavamo pravo da ograničimo broj komada Predanog prtljaga po putniku. Dodatne informacije o



svim takvim ograničenjima koja su na snazi bit će dostupna na našoj web lokaciji li kod našeg pozivnog centra.

- 15.1.2. ZA SVAKI KOMAD PREDANOG PRTLJAGA NAPLATIT ĆEMO NAKNADU ZA OBRADU. IZNOS OVE TAKSE DOSTUPAN JE NA WEB LOKACIJI ILI PUTEM NAŠEG POZIVNOG CENTRA. PREDMET 15.1.1, AKO JE UKUPNA TEŽINA PREDANOG PRTLJAGA VEĆA OD DOPUŠTENJA ZA PREDANI PRTLJAG KOJE STE ODABRALI, NAPLATIT ĆEMO DODATNU TAKSU ZA SVAKI DODATNI KILOGRAM PO STOPI KOJA SE PRIMJENJUJE NA DAN PUTOVANJA. IZNOS OVIH TAKSI JE DOSTUPAN NA WEB LOKACIJI ILI PUTEM NAŠEG POZIVNOG CENTRA. NEĆEMO PRIHVATITI PRIJEVOZ PREDANOG PRTLJAGA AKO NE BUDE PLAĆENA ODGOVARAJUĆA TAKSA ZA RUKOVANJE I/ILI PREKOMJERNI PRTLJAG. OVIM PUTEM ISKLJUČUJEMO SVAKU ODGOVORNOST ZA ŠTETU NASTALU ZBOG TAKVOG ODBIJANJA.
- 15.1.3. Dječija kolica i invalidska kolica moraju se prijaviti s ostalim Prtljagom i prevozit će se besplatno samo ako i korisnik te opreme putuje.
- 15.1.4. Kada prihvatamo Vaš Prtljag za prijevoz kao Predani prtljag, preuzimamo ga i za svaki komad Predanog prtljaga izdajemo Identifikacijsku naljepnicu prtljaga i Naljepnicu za potraživanje prtljaga. Identifikacijsku naljepnicu prtljaga i Naljepnicu za potraživanje prtljaga morate čuvati kao dokaz da ste se prijavili na let.
- 15.1.5. Vaš Predani prtljag će se prevoziti istim letom kao i Vi, osim ako to nije moguće iz sigurnosnih razloga. U potonjem slučaju vaš Predani prtljag će se prevoziti kasnijim letom.
- 15.1.6. AKO PREDANI PRTLJAG SADRŽI BILO KOJI OD SLJEDEĆIH PREDMETA:
  - 15.1.6.1. gotovinu, obveznice;
  - 15.1.6.2. nakit, plemeniti metal, drago i poludrago kamenje;
  - 15.1.6.3. računar, kameru, videokameru, mobilni telefon i druge elektronske ili tehničke uređaje i njihove dodatke;
  - 15.1.6.4. službene, poslovne ili privatne dokumente;
  - 15.1.6.5. putne ili druge identifikacijske dokumente;
  - 15.1.6.6. ključeve;
  - 15.1.6.7. tečnost;
  - 15.1.6.8. lijekove;
  - 15.1.6.9. lako kvarljivu robu,
  - 15.1.6.10. umjetnička djela i umjetničke predmete; ili

VAŠA JE ODGOVORNOST DA UZMETE U OBZIR DA MOŽDA NISU PRIKLADNI ZA ZRAČNI PRIJEVOZ I DA MOGU BITI PODLOŽNI OŠTEĆENJU ILI POGORŠANJU KAO POSLJEDICA USLOVA ZRAČNOG PRIJEVOZA. NISMO ODGOVORNI ZA KAŠNJENJA, GUBITAK ILI OŠTEĆENJE TAKVIH PREDMETA.

15.2. Neki aerodromi mogu imati dodatna ograničenja pravila. U takvim slučajevima, primjenjuju se odredbe aerodroma.

### **15.3. Kabinski prtljag i Neprijavljeni prtljag**

15.3.1. SVAKI PUTNIK MOŽE PONIJETI SAMO JEDAN KOMAD KABINSKOG PRTLJAGA. KABINSKI PRTLJAG NE SMIJE PREMAŠITI DIMENZIJE 40X30X20 CM, NE UKLJUČUJUĆI RUČKE I TOČKOVE. DOZVOLJENO JE JOŠ NAJVIŠE 5 CM ZA TOČKOVE BILO KOJEG KABINSKOG PRTLJAGA. DIMENZIJE NAVEDENE U OVOM STAVU UKLJUČUJU BOČNE DŽEPOVE BILO KOJEG KABINSKOG PRTLJAGA.

15.3.2. Određene opcionalne usluge kompanije Wizz Air Vam dozvoljavaju da pored Kabinskog prtljaga unesete i dodatni Prtljag u putničkom dijelu dimenzija 55x40x23 cm i težine do 10 kg (ne računajući ručke i točkove ali s maksimalno dodatnih 5 cm za točkove).

15.3.3. AKO DIMENZIJE I/ILI TEŽINA VAŠEG NEPRIJAVLJENOG PRTLJAGA, NAVEDENOG U ODJELJKU 15.3.1 ILI 15.3.2, PRELAZE NAVEDENA OGRANIČENJA, PRIJEVOZ TAKVOG NEPRIJAVLJENOG PRTLJAGA PREVELIKIH DIMENZIJA/TEŽINE ISKLJUČIVO PODLIJEŽE PLAĆANJU TAKSE ZA PREKOMJERNI PRTLJAG (TAKSA ZA PRTLJAG PREVELIKIH DIMENZIJA/TEŽINE) NA ULAZU ZA UKRCAJ A KOJA JE NAVEDENA NA NAŠOJ WEB LOKACIJI. ZADRŽAVAMO PRAVO DA SVAKI NEPRIJAVLJENI PRTLJAG PREVELIKIH DIMENZIJA/TEŽINE PREVOZIMO KAO PRIJAVLJENI PRTLJAG.

15.3.4. Ako je to potrebno iz operativnih i/ili sigurnosnih razloga, zadržavamo pravo da bez naknade prevozimo Neprijavljeni prtljag u skladu s navedenim ograničenjima za dimenzije i težine u odjeljku za teret. Ova odredba se ne primjenjuje na Ličnu imovinu prema članu 15.3.5.

15.3.5. Osim Neprijavljenog prtljaga, u avion možete unijeti sljedeću Ličnu imovinu male veličine bez plaćanja posebne naknade:

15.3.5.1. kaput ili prekrivač;

15.3.5.2. mobilni telefon;

15.3.5.3. materijal za čitanje tokom leta;

15.3.5.4. za djecu do dvije godine: hranu tokom leta;

- 15.3.5.5. predmete kupljene u bescarinskoj zoni nakon sigurnosne provjere;
  - 15.3.5.6. par štaka za ljude s fizičkim invaliditetom;
  - 15.3.5.7. autosjedalicu za bebe okrenutu unazad i opremljenu unutrašnjim sigurnosnim pojasom ako Dojenče putuje na posebnom kupljenom sjedištu aviona i ako je autosjedalica opremljena rezom koja joj omogućava da bude čvrsto pričvršćena sigurnosnim pojasom putnika.
- 15.3.6. Neki aerodromi mogu imati dodatna ograničenja u pogledu Neprijavljenog prtljaga i Lične imovine, koja mogu biti stroža od navedenih. U takvim slučajevima, primjenjuju se odredbe aerodroma.
- 15.3.7. Na pojedinim aerodromima relevantna naknada može se platiti samo kreditnom ili debitnom karticom. Za spisak takvih aerodroma posjetite našu Web lokaciju ili pozovite naš Pozivni centar. Ako ne uspijemo ažurirati ovaj spisak aerodroma na Našoj Web lokaciji, nismo odgovorni za svu štetu nastalu neposredno zbog takvog propusta koji je definiran ovim Općim uvjetima prijevoza i važećim zakonima.
- 15.3.8. Svoj Neprijavljeni prtljag i druge predmete koje unesete u avion morate spremati na takav način da prolazi između sjedišta i izlazi za slučaj nužde uvijek budu slobodni, u skladu s uputstvima Posade.

## **15.4. Opasna roba**

- 15.4.1. **SLJEDEĆI PREDMETI SE NE PREVOZE (NE SMIJU BITI STAVLJENI U VAŠ PREDANI ILI NEPRIJAVLJENI PRTLJAG, ODNOSNO NE SMIJETE IH NOSITI KAO LIČNU IMOVINU):**
- 15.4.1.1. oružje i eksplozivna sredstva, uključujući oružje za lov ili u sportske svrhe, kako je definirano zakonom svake Zemlje koja učestvuje u prijevozu i koja je navedena u planu puta;
  - 15.4.1.2. svaki predmet ili materija koji nalikuju oružju ili eksplozivu;
  - 15.4.1.3. zapaljive supstance (osim: alkoholnih pića, sprejeva za kosu, parfema, kolonjske vode);
  - 15.4.1.4. radioaktivni materijali;
  - 15.4.1.5. CO<sub>2</sub> koji se koristi za pomicanje umjetnog ekstremiteta; spremnik zapaljivog gasa koji se koristi za samostalno napuhavanje prsluka za spašavanje);
  - 15.4.1.6. otrovne ili zarazne tvari;
  - 15.4.1.7. korozivne supstance (osim: žive u termometrima, barometrima i baterijama invalidskih kolica);

- 15.4.1.8. sigurnosne aktovke, ručne torbe ili putne torbe s ugrađenim alarmnim uređajima koje sadrže litijumske baterije ili pirotehnički materijal;
- 15.4.1.9. predmeti i materijali koji ugrožavaju sigurnost, imovinu, život, zdravlje i tjelesni integritet osoba ili imovine u avionu (navedeni u Tehničkim uputstvima za siguran transport opasnih materija Međunarodne organizacije civilnog zrakoplovstva (International Civil Aviation Organization, ICAO), kao i u Propisima za upravljanje opasnim materijama Međunarodnog udruženja za zračni prijevoz (International Air Transport Association, IATA)
- 15.4.1.10. svaki predmet ili materijal koji je zabranjen prema propisima i odredbama Zemalja koje učestvuju u prijevozu;
- 15.4.1.11. bilo koji predmet koji nije pogodan za prijevoz jer je opasan ili nesiguran ili zbog svoje težine, veličine, oblika ili karakteristike ili jer je osjetljiv ili kvarljiv s obzirom na, između ostalog, tip aviona koji se koristi. Informacije o predmetima koji se ne prihvataju su dostupne na zahtjev;
- 15.4.1.12. ostaci ljudskog tijela;
- 15.4.1.13. žive životinje (uključujući kućne ljubimce, insekte, reptile ili bilo koji drugi oblik stoke), izuzev Certificiranih pasa za pomoć;
- 15.4.1.14. svi predmeti navedeni u Tehničkom uputstvu Međunarodne organizacije civilnog zrakoplovstva (ICAO) za siguran zračni prijevoz opasnih roba te u Pravilniku o opasnim robama Međunarodnog udruženja za zračni prijevoz (IATA) uz još neka ograničenja. Za detalje o tim ograničenjima posjetite Web lokaciju.

UKOLIKO POKUŠATE DA PONESETE BILO KOJI OD OVIH MATERIJALA ILI PREDMETA SA SOBOM, MOŽEMO USKRATITI PRIJEVOZ VAŠEG PRTLJAGA I/ILI VAS.

Ako se uprkos zabrani bilo koji predmeti navedeni u ovom članu 15.4 nalaze u vašem Prtljagu, nećemo biti odgovorni za bilo kakvo kašnjenje, gubitak ili oštećenje takvih predmeta.

- 15.4.2. Pored člana 15.4.1 Vaš Neprijavljeni prtljag ili lična imovina ne smiju sadržavati noževe, makaze, oštrice, pribor za jelo, pikado strelice, injekcije i druge oštre predmete te nikakve predmete koji bi se, po našem mišljenju, mogli koristiti kao oružje.
- 15.4.3. Vaš Neprijavljeni prtljag ili Lična imovina mogu sadržavati samo predmete koji nisu isključeni iz prijevoza te samo u onoj količini i pakovanju kako je određeno važećim zakonima i sigurnosnim odredbama koje su povremeno na snazi.

## **15.5. Predmeti koji se prijevoze pod određenim uvjetima**

15.5.1. Ako želite nositi bilo koji od sljedećih predmeta trebate nas o tome obavijestiti u toku rezervacije:

- 15.5.1.1. lomljivi predmeti;
- 15.5.1.2. materijal neprijatne prirode;
- 15.5.1.3. invalidska kolica koja pokreće baterija sa suhom ćelijom i zaštitom od curenja (samo kao Predani prtljag);
- 15.5.1.4. drugi posebni predmeti uključujući, bez ograničenja, sportsku opremu (npr. biciklo, skije, dasku za skijanje, opremu za golf, ronjenje i surfanje, pribor za ribolov itd.), rogove i trofeje, motke za skakanje, muzičke instrumente itd.

Morate nas obavijestiti o svojoj namjeri da prevozite bilo koji od gore navedenih predmeta putem Našeg Pozivnog centra. Takve predmete možete prevoziti samo uz Našu saglasnost.

15.5.2. Ako želite nositi bilo koji predmet naveden u stavovima 15.5.1.2, 15.5.1.3 i 15.5.1.4 trebate platiti taksu u skladu s Tarifama. Detalje možete potražiti na našoj Web lokaciji ili putem našeg Pozivnog centra.

15.5.3. Ukoliko ne prijavite i ne dobijete pristanak za prijevoz predmeta navedenih u stavu 15.5.1, možemo odbiti prijevoz takvih i/ili nećemo biti odgovorni za zadržavanje ili oštećenje takvih predmeta.

15.5.4. Bez obzira na dopuštenje koje možemo dati, prijevoz lomljivih predmeta (bilo uključenjem u vaš Predani prtljag, Neprijavljeni prtljag ili na drugi način) se u potpunosti vrši na vaš rizik i u potpunosti razumijete i prihvaćate prisutnost i prirodu uključenih rizika. Ne snosimo nikakvu odgovornost za bilo kakvu štetu ili druga oštećenja koja bi takvi lomljivi predmeti mogli pretrpjeti ili izazvati tokom takvog leta ili u vezi s njim. Prtljag koji sadrži lomljive predmete može se prevoziti samo kao Predani prtljag uz Privjesak o ograničenju odgovornosti.

## **15.6. Životinje**

Na našim letovima ne prevozimo žive životinje izuzev Certificiranih pasa za pomoć. Više informacija o Certificiranim psima vodičima pogledajte stav 8.4.

## **15.7. Pravo na odbijanje prijevoza Vašeg Prtljaga**

Možemo odbiti prijevoz svakog predmeta ili materijala za koji smatramo da nije pogodan za prijevoz zbog svoje veličine, oblika, težine, sadržaja, karaktera, pakovanja ili iz sigurnosnih razloga ili udobnosti drugih putnika.

## **15.8. Pravo pretraživanja Prtljaga**

Iz sigurnosnih razloga možemo zahtijevati da dozvolite pretraživanje Vaše odjeće ili Prtljaga. Ako niste prisutni ili ste iz nekog drugog razloga niste dostupni, Vaš prtljag se može pretražiti u Vašem odsustvu u svrhu utvrđivanja sadrži li Vaš prtljag bilo kakve predmete ili materijale navedene u stavovima 15.4 ili 15.5. Ako ne želite udovoljiti takvom zahtjevu, možemo odbiti da prevezemo Vas i/ili Vaš prtljag. Nećemo biti odgovorni za bilo kakvu štetu na Vašem prtljagu uzrokovanu takvim pretraživanjem u mjeri dopuštenoj u skladu s važećim zakonskim odredbama.

## **15.9. Isporuka i preuzimanje Predanog prtljaga**

15.9.1. Prtljag se isporučuje na aerodromima preko terminala za isporuku Prtljaga, a ne lično. Vaša je odgovornost da preuzmete Prtljag na ovim terminalima. Mi nismo odgovorni za Prtljag nakon njegove isporuke. Možemo u svakom trenutku prekontrolirati Identifikacijske naljepnice Vašeg prtljaga i Naljepnice za potraživanje prtljaga. Nepreuzeti Prtljag pod našim nadzorom će samo biti predat osobi koja predoči Naljepnicu za potraživanje prtljaga koja odgovara Identifikacijskoj naljepnici prtljaga. Ako osoba koja traži Predani prtljag ne može predočiti Prtljažni list i identificirati Prtljag putem Identifikacijske naljepnice prtljaga, isporučit ćemo Prtljag toj osobi samo pod uslovom da ta osoba na naše zadovoljstvo dokaže svoje pravo na Prtljag.

15.9.2. Svoj Predani prtljag morate preuzeti čim Vam bude stavljen na raspolaganje.

15.9.3. Ukoliko ne pokupite svoj Prtljag i Ličnu imovinu, mi ćemo ga čuvati u skladištu 90 dana i naplatit ćemo Vam naknadu za skladištenje. Ako se ne pokupi do naznačenog roka, možemo ga prodati. Ako Vas možemo identificirati na osnovu Prtljaga ili Lične imovine, na podatke za kontakt ćemo Vas obavijestiti o namjeri da prodamo nepreuzete predmete kao i kada ćemo to učiniti.

## **16. Problemi s letom**

- 16.1. Izuzev Vaših prava iz ovih Uvjeta ili Važećeg zakona, ne garantujemo termine letova prikazanih u Redu letenja, na Web lokaciji ili na drugim mjestima.
- 16.2. Bilo kada nakon Rezervacije možemo promijeniti Red letenja ili otkazati, preusmjeriti, uskratiti ukrcavanje ili odgoditi bilo koji let. To može uključivati promjene iz sigurnosnih razloga, potrebne regulatorne promjene ili druge komercijalne ili operativne razloge.
- 16.3. Ako otkazemo ili izvršimo značajnu promjenu, kontaktirat ćemo Osobu koja rezervira let u vezi s tim čim to budemo razumno mogli koristeći podatke za kontakt koje imamo u Rezervaciji. Ako ste Osoba koja rezervira let, vaša je odgovornost da kontaktirate sve ostale Putnike u rezervaciji u vezi s takvom promjenom.
- 16.4. Ništa u ovim Uvjetima ne utiče na Vaša prava prema Važećem zakonu. Više detalja o Vašim pravima i popratnim informacijama za probleme u pružanju usluga potražite na našoj Web lokaciji.

## **17. Odgovornost**

### **17.1. Općenito**

- 17.1.1. Ovi Uvjeti uređuju našu odgovornost prema Vama i u nekim slučajevima, Vašu odgovornost prema Nama. Odgovornost bilo kojeg prijevoznika treće strane s čijom kartom ili rezervacijom putujete bit će određena vlastitim uvjetima prijevoza tog drugog prijevoznika. Sažetak glavnih odredbi koje reguliraju odgovornost za putnike i njihov prtljag, uključujući rokove za podnošenje tužbe za naknadu štete i mogućnost davanja posebne izjave za prtljag nalazi se u Dodatku ovih Uvjeta.
- 17.1.2. U mnogim slučajevima, naša odgovornost u vezi s Vašim prijevozom od strane Nas regulirana je pravilima iz Konvencije i Uredbe 2027/97, a tamo gdje nije, primjenjivat će se bilo koji drugi Važeći zakon. **GDJE JE PRIMJENJIVO, NAŠA ODGOVORNOST ZA SMRT ILI POVREDU, ŠTETU ILI GUBITAK ILI OŠTEĆENJE PRTLJAGA TE KAŠNJENJE ĆE BITI OGRANIČENA U SKLADU S KONVENCIJOM I KAKO JE ODREĐENO UNUTAR OVIH UVJETA (KONVENCIJA KOJA PREVLADA TAMO GDJE POSTOJI BILO KAKAV SUKOB) A IZNOS NAŠE ODGOVORNOSTI NI U KOM SLUČAJU NEĆE PREMAŠITI DOKAZANU ŠTETU.**

- 17.1.3. Ako dokažemo da je reklamiranu štetu prouzrokovao ili joj je pridonijeo nemar ili druga pogrešna radnja ili propust osobe koja traži naknadu, ili osobe od koje on ili ona uzima svoja prava, bit ćemo u cijelosti ili djelomično oslobođeni od odgovornosti u skladu s Važećim zakonom.
- 17.1.4. Osim ako je drugačije navedeno u Konvenciji ili ovim Uvjetima, nećemo snositi nikakvu odgovornost za bilo kakvu štetu koju prouzrokuje Vi ili Vaš prtljag i Vi ćete biti odgovorni za bilo kakvu takvu štetu prouzrokovanu drugim osobama ili imovini drugih osoba (uključujući Našu imovinu).
- 17.1.5. Gdje je primjenjivo, Ugovor o prijevozu, ovi Opći uvjeti prijevoza te isključenja i ograničenja odgovornosti također se primjenjuju na Naše zaposlenike, službenike i agente kada djeluju u okviru svog posla i pod uslovom da nisu postupali nepromišljeno ili s namjerom da prouzrokuju štetu. Zbir iznosa koji se mogu povratiti od Nas, Naših zaposlenika, službenika i agenata ne smije premašiti važeća ograničenja odgovornosti kako je navedeno u ovim Uvjetima.
- 17.1.6. Ne snosimo odgovornost za gubitak profita, indirektnu ili posljedičnu štetu ili gubitak osim ako nije drugačije određeno Konvencijom ili Uredbom 2027/97.

## **17.2. Odgovornost za prtljag**

- 17.2.1. Nismo odgovorni za bilo kakvu štetu na Vašem neprijavljenom kabinskom prtljagu ili ličnim predmetima, osim u onoj mjeri u kojoj je šteta nastala Našom krivicom.
- 17.2.2. Što se tiče Predanog prtljaga, bit ćemo odgovorni prema vama za njeno uništenje, gubitak ili oštećenje (gdje ono nadilazi normalno trošenje i habanje kao dio zračnog prijevoza) tokom vremena kada je bio u Našoj nadležnosti i u mjeri u kojoj šteta nije rezultat nasljednog nedostatka, kvalitete ili mane Predanog prtljaga ili Vaše krivice, kao što je preopterećenje ili prepakiranje.
- 17.2.3. Naša odgovornost za štetu nastalu kašnjenjem u procesima povezanim sa zračnim prijevozom Prtljaga predviđena je Konvencijom i imat ćemo odbranu od takve odgovornosti ako možemo dokazati da smo Mi, Naši zaposlenici, službenici ili agenti poduzeli sve razumne mjere kako bi se izbjegla šteta ili ako dokažemo da je za Nas ili njih bilo nemoguće poduzeti takve mjere.
- 17.2.4. Nismo odgovorni za štetu, gubitak, uništenje ili zadržavanje (i) predmeta isključenih iz prijevoza, (ii) opasne robe i (iii) Prtljaga prihvaćenog za prijevoz s



Privjeskom o ograničenju odgovornosti i predmeta koji se prevoze pod određenim uslovima, čiji nam prijevoz nije prijavljen prilikom Rezervacije ili ga nismo prihvatili za prijevoz.

- 17.2.5. Isključujemo odgovornost za manje štete na vanjštini Vašeg Prtljaga (kao što su ogrebotine, prljavština, mrlje, udubljenja) koje mogu rezultirati od normalnog trošenja i habanja u okviru prijevoza i prihvatamo samo onakva oštećenja koja onemogućuju funkcionalnu upotrebu Vašeg Prtljaga.
- 17.2.6. Naša odgovornost za prijevoz Prtljaga (uključujući Predani prtljag, Neprijavljeni prtljag i Ličnu imovinu), u slučaju uništenja, gubitka, štete ili zadržavanja, je ograničena na 1288 SDR za svakog Putnika, osim ako je Putnik u vrijeme kada nam je Predani prtljag predat dao posebnu izjavu o interesovanju za isporuku na odredište i platio dopunski iznos, ako slučaj to zahtijeva. U tom slučaju bit ćemo odgovorni za plaćanje iznosa koji ne premašuje deklarirani i prihvaćeni iznos, izuzev ako možemo dokazati da je suma veća od stvarnog interesa Putnika za isporuku na odredištu. Naša odgovornost je ograničena na –2224 SPV u odnosu na svaku posebnu izjavu interesa u isporuci.
- 17.2.7. Ako je vrijednost Prtljaga veća od ograničenja od 1288 SPV, morate nam skrenuti pažnju na vrijednost Prtljaga prilikom prijave na let ili morate u potpunosti osigurati Prtljag prije putovanja.
- 17.2.8. Ograničenja odgovornosti u članu 17.2.6 se ne primjenjuju ako je dokazano da je šteta nastala radnjom ili propustom nas ili naših zaposlenika, službenika ili agenata i ako je učinjena s namjerom prouzrokovanja štete ili nesmotreno i sa znanjem da bi šteta vjerovatno bila rezultat, a vi dokažete da su naši zaposlenici, službenici ili agenti djelovali u okviru svog posla.
- 17.2.9. Odgovorni ste da vodite računa da prilikom iskrcavanja iz aviona ne ostavite nikakve predmete u avionu. Ako ste neki predmet ostavili u avionu, savjetujemo Vam da se obratite odjelu za izgubljene stvari na aerodromu.
- 17.2.10. Nismo odgovorni ni za kakvu Štetu koja proizlazi iz naše usklađenosti s važećim zakonima ili Državnim pravilima i propisima, ili zbog vašeg nepoštivanja istih.

## 17.3. Odgovornost za smrt, povredu i kašnjenje putnika

- 17.3.1. Prema Konvenciji smo odgovorni prema Vama u slučaju „nesreće” u smislu Konvencije, koja je uzrokovala smrt ili drugu tjelesnu povredu, kada se nesreća dogodila dok ste bili u avionu ili tokom ukrcavanja ili iskrcavanja.
- 17.3.2. Naša odgovornost za smrt ili tjelesne povrede Putnika je podložna ograničenjima kako je navedeno u Konvenciji i ovim Općim uvjetima prijevoza. U zavisnosti od dokaza o pravima potražioca prema Važećem zakonu, imamo strogu odgovornost za dokazane štete u iznosu od 128.821 SPV za svakog Putnika, osim ako drugačije ne možemo dokazati da je štetu uzrokovao ili joj je pridonio nemar povrijeđenog ili preminulog Putnika. Preko iznosa od 128.821 SPV također ćemo imati pravo na drugu odbranu koja je dostupna prema Konvenciji (gdje je primjenjivo na reklamaciju). Za reklamacije koje premašuju 128.821 SPV, možemo biti oslobođeni ukoliko možemo dokazati da (i) takva šteta nije prouzrokovana nezakonitom radnjom, propustom, namjerom ili nemarom nas ili naših zaposlenika, agenata ili službenika ili da je (ii) takva šteta isključivo prouzrokovana nezakonitom radnjom, propustom, namjerom ili nemarom treće strane.
- 17.3.3. Ako dokažemo da je šteta prouzrokovana ili joj je pridonijela, nemarom ili drugom pogrešnom radnjom ili propustom preminulog ili povrijeđenog Putnika, bit ćemo u cijelosti ili djelomično oslobođeni od odgovornosti u skladu s Važećim zakonom.
- 17.3.4. Bez odgode, a u svakom slučaju najkasnije 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičkog lica koje ima pravo na nadoknadu (od strane suda ili na neki drugi način), izvršit ćemo avansna plaćanja koja mogu biti potrebna za trenutno ispunjavanje ekonomskih potreba na osnovi razmjernoj pretrpljenim poteškoćama. Takvo plaćanje ne smije biti manje od jednake vrijednosti u eurima od 16.000 SPV po Putniku u slučaju smrti. Avansno plaćanje ne predstavlja priznanje ili priznanje odgovornosti. Avansno plaćanje se može kompenzirati s bilo kojim naknadnim plaćanjem na osnovu naše odgovornosti.
- 17.3.5. Avansno plaćanje se ne vraća osim ako naknadno dokažemo da:
- 17.3.5.1. šteta je prouzrokovana ili joj je pridonio nemar ili druga pogrešna radnja ili propust povrijeđenog ili preminulog Putnika; ili

- 17.3.5.2. osoba koja je primila avansnu uplatu je prouzrokovala ili pridonijela šteti nastaloj nemarom ili drugom pogrešnom radnjom ili propustom; ili
- 17.3.5.3. osoba koja je primila uplatu nije bila osoba koja ima pravo na nadoknadu.
- 17.3.6. Izuzev u onoj mjeri u kojoj Važeći zakon može odrediti drugačije, ako se bilo koje avansno plaćanje može vratiti iz bilo kojeg razloga navedenog u gornjem stavu 17.3.5, osoba koja je primila uplatu će Nam izvršiti neposrednu otplatu nakon utvrđivanja relevantnog dokaza (na sudu ili na neki drugi način), zajedno s kamatama obračunatim od datuma kada je ta osoba primila uplatu do datuma otplate prema Nama, po tada važećoj stopi primjenjivoj na nadležnom sudu.
- 17.3.7. Prema Konvenciji, u slučaju štete uzrokovane kašnjenjem prijevoza Putnika, naša odgovornost je ograničena na 5346 SDR za svakog Putnika. Nećemo biti odgovorni prema Vama ako dokažemo da smo mi, Naši zaposlenici, službenici ili agenti poduzeli sve razumne mjere da izbjegnemo štetu ili je Nama ili njima bilo nemoguće da poduzmemo takve mjere.

## **18. Postupci reklamacije**

### **18.1. Reklamacije zbog lične povrede ili smrti**

#### 18.1.1. Ako:

18.1.1.1. podnosite reklamaciju zbog lične povrede; ili

18.1.1.2. vaš lični predstavnik podnosi reklamaciju zbog vaše smrti,

vi ili vaš lični predstavnik, kako je primjenjivo, trebate nas o tome lično obavijestiti što prije.

### **18.2. Reklamacije za prtljag**

- 18.2.1. Ako primite svoj Prtljag bez podnošenja žalbe i bez popunjavanja Izvještaja o neregularnostima s prtljagom (PIR), to će biti prima facie dokaz da je Prtljag isporučen u dobrom stanju i u skladu s ovim Uvjetima, osim ako ne dokažete suprotno.

- 18.2.2. Ako je vaša Prtljag oštećen, izgubljen ili kasni tokom leta, morate obavijestiti člana naše Zemaljske posade na dolaznom aerodromu čim saznate da je oštećen, izgubljen ili da kasni.
- 18.2.3. Ako Vaš prtljag ne stigne s letom kojim se Vi prevozite, morate to odmah prijaviti prije napuštanja tranzitnog područja i ispuniti PIR (ili, ako to podrazumijeva poteškoće, sličan dokument na kojem se jasno mogu identificirati detalji reklamacije) što je prije moguće.
- 18.2.4. Ako je Vaš Predani prtljag oštećen ili pokraden, morate to odmah prijaviti i ispuniti PIR (ili, ako to podrazumijeva poteškoće, sličan dokument na kojem se jasno mogu identificirati detalji reklamacije) što je prije moguće. Ukoliko je nemoguće utvrditi štetu ili krađu po prijatu Predanog prtljaga, morate sačiniti prijavu naknadno na aerodromu u roku od 7 dana nakon preuzimanja prtljaga.
- 18.2.5. Ako Vaš Predani prtljag ne stigne letom kojim Vi putujete i preuzmete ga oštećenog ili pokradenog, morate sačiniti prijavu o oštećenju ili krađi u pisanom obliku u roku od 21 dan nakon što Vam je prtljag dat na raspolaganje. Ako priznamo gubitak Vašeg Predanog prtljaga, ili ako Vaš Predani prtljag nije stigao po isteku 21 dana od datuma na koji je trebao stići, imate pravo na ostvarivanje svojih prava u vezi s tim.
- 18.2.6. Ako vaš Prtljaga kasni više od 24 sata na odlaznom letu, možete potrošiti razuman iznos na osnovne stvari, maksimalno tri dana. Da biste zatražili ovu naknadu morate podnijeti pisanu reklamaciju putem našeg obrasca na internetu unutar 21 dana od relevantnog leta. Sve reklamacije moraju biti popraćene dokumentiranim dokazima (npr. računima) o obavljenim potrebnim kupovinama.
- 18.2.7. U svakom slučaju, svaka reklamacija za oštećenje, gubitak ili kašnjenje Prtljaga mora Nam se podnijeti u pisanom obliku u sljedećim rokovima:
- 18.2.7.1. u slučaju oštećenja Prtljaga, čim otkrijete oštećenje nakon što primite Prtljag, a najkasnije u roku od sedam dana; i
- 18.2.7.2. u slučaju kašnjenja, u roku od 21 dan od kada vam je Prtljag predat.
- 18.2.7.3. Gdje je primjenjivo, ako ne ispunite zahtjeve Konvencije i ne podnesete pisanu reklamaciju u gore navedenim rokovima kako je navedeno u ovom stavu 18.2.7, Mi ćemo biti izuzeti od odgovornosti.

- 18.2.8. Zajedno sa svojom reklamacijom trebate priložiti PIR ili jasno identificirati detalje svoje reklamacije (ako popunjavanje PIR-a predstavlja poteškoće) te priložiti i sve dokumente koji dokazuju Vašu reklamaciju nakon dolaska na Mjesto odredišta.
- 18.2.9. Ukoliko šteta nastane na Vašem Neprijavljenom prtljagu ili ličnoj imovini, prijavu morate sačiniti u avionu. Ukoliko ne zadovoljite ovaj uslov, mi ćemo biti izuzeti od odgovornosti.
- 18.2.10. Podložno ograničenjima i zahtjevima Konvencije i kako je ovdje navedeno, u slučaju bilo kakve štete na Vašem prtljagu tokom Našeg zračnog prijevoza, organizovat ćete popravku Vašeg Prtljaga i pribaviti i poslati Nam račune na razmatranje. Ukoliko ne bude moguće popraviti Vaš Prtljag, trebate dobiti na razmatranje pisanu potvrdu od radnje za popravke, uključujući i oznaku marke i vrijednost Vašeg Prtljaga.

### **18.3. Propis 261 Zahtjevi za naknadu**

- 18.3.1. Putnici trebaju podnijeti zahtjeve direktno aviokompaniji Wizz Air putem Web lokaciji i ostaviti nam 30 dana (ili onoliko vremena koliko zahtijeva Važeći zakon, ako je kraće) da na njih direktno odgovorimo.
- 18.3.2. Gornji podstav 18.3.1 se neće primjenjivati na Putnike koji nisu sposobni da sami podnesu zahtjeve. Zakonski staratelj Putnika koji nije sposoban može nam podnijeti zahtjev u njegovo ime. Možemo zatražiti dokaz da zakonski staratelj ima ovlaštenje da podnese zahtjev u ime Putnika.
- 18.3.3. Putnik nam može podnijeti zahtjev u ime drugih Putnika koji su u istoj Rezervaciji. Možemo zatražiti dokaze da Putnik koji podnosi zahtjev ima dozvolu za to.
- 18.3.4. Ovaj odjeljak ne zabranjuje Putnicima da se posavjetuju s pravnim savjetnikom ili savjetnicima treće strane prije nego što nam direktno podnesu svoj zahtjev.
- 18.3.5. Osim kako je navedeno u stavu 18.3.2 i 18.3.3 iznad, **NEĆEMO UZETI U OBZIR NIKAKVE ZAHTJEVE ZA OBEŠTEĆENJEM KOJE PODNESE TREĆA STRANA, OSIM AKO UZ ZAHTJEV NIJE PRILOŽENA ODGOVARAJUĆA DOKUMENTACIJA KOJOM SE JASNO POKAZUJE DA JE TREĆA STRANA OVLAŠTENA DA DJELUJE U VAŠE IME.**
- 18.3.6. Ništa u ovom Stavku vas ne sprječava da se posavjetujete s pravnim savjetnikom ili drugom kompanijom treće strane prije nego što nam podnesete svoj zahtjev prema 18.3.1.

18.3.7. PRIHVATANJEM OVIH OPĆIH UVJETA PRIJEVOZA, JASNO PRIHVATATE DA ĆE SE SVAKO OBEŠTEĆENJE ISPLATITI NA KARTICU KORIŠTENU PRILIKOM VRŠENJA REZERVACIJE ILI NA BANKOVNI RAČUN PUTNIKA IZ REZERVACIJE. AVIOKOMPANIJA WIZZ AIR MOŽE TRAŽITI DOKAZ DA JE BANKOVNI RAČUN U VLASNIŠTVU DOTIČNOG PUTNIKA.

## **18.4. Dodjeljivanje reklamacije**

18.4.1. AKO DODIJELITE REKLAMACIJU, AVIOKOMPANIJA WIZZ AIR NEĆE BITI DUŽNA DA IZVRŠI ISPLATE ZASTUPNIKU DO I AKO SE ISPUNE SLJEDEĆI USLOVI:

18.4.1.1. AVIOKOMPANIJA WIZZ AIR PRIMA PISANO OBAVJEŠTENJE O DODJELI KOJIM SE IDENTIFICIRA DODIJELJENA REKLAMACIJA (U KOJEM JE NAZNAČEN BROJ REZERVACIJE, OSNOVA REKLAMCIJE I ROK). OBAVJEŠTENJE JE POTPISANO OD STRANE OSOBE KOJA DODJELJUJE REKLAMACIJU ILI MORA BITI PRILOŽEN DOKUMENT (ORIGINAL ILI OVJERENA KOPIJA) PRIJENOSA; I

18.4.1.2. AVIOKOMPANIJA WIZZ AIR PRIMA PISANO UPUTSTVO O IZVRŠENJU PREMA ČLANU 6:198 GRAĐANSKOG ZAKONIKA, OSIM AKO JE OBAVJEŠTENJE O DODJELI POSLALA OSOBA KOJA DODJELJUJE REKLAMACIJU ILI JE AVIOKOMPANIJA WIZZ AIR VEĆ PRIMILA DOKUMENT O PRIJENOSU. UPUTSTVO O IZVRŠENJU JE POTPISANO OD STRANE OSOBE KOJA DODJELJUJE REKLAMACIJU ILI MORA BITI PRILOŽEN DOKUMENT PRIJENOSA. U SVRHU OVOG STAVA 18.4.1, PISANO OBAVJEŠTENJE/UPUTSTVO O IZVRŠENJU PREDSTAVLJA OBAVJEŠTENJE KOJE SE VRŠI U OBLIKU PRIVATNOG DOKUMENTA S PUNOM DOKAZNOM SNAGOM U SKLADU S ČLANOM 325 ZAKONA O PARNIČNOM POSTUPKU.

18.4.2. KAKO BI SE POKRILI TROŠKOVI AVIOKOMPANIJE WIZZ AIR POVEZANI S DODJELOM, WIZZ AIR NAPLAĆUJE ADMINISTRATIVNU TAKSU ZA SVAKU DODIJELJENU REKLAMACIJU ZA SVAKOG PUTNIKA U IZNOSU KOJI SE S VREMENA NA VRIJEME OBJAVLJUJE NA WEB LOKACIJI. OSOBA KOJA DODJELJUJE REKLAMACIJU I OSOBA KOJOJ JE DODIJELJENA REKLAMACIJA SU ZAJEDNIČKI I POJEDINAČNO ODGOVORNI ZA PLAĆANJE ADMINISTRATIVNE TAKSE I DODATNIH TROŠKOVA KOJI PROIZAĐU IZ DODJELE U SKLADU S ČLANOM 6:200 ODJELJKA GRAĐANSKOG ZAKONIKA. WIZZ AIR MOŽE ODBITI ADMINISTRATIVNU TAKSU ZA DODJELU OD BILO KOJEG IZNOSA KOJI SE PLAĆA VAMA ILI OSOBI KOJA DODJELJUJE REKLAMACIJU.

- 18.4.3. Obeštećenje isplaćeno osobi koja djeluje u Vaše ime smatra se ispravnom isplatom obeštećenja te nas oslobađa odgovornosti i dodatnih reklamacija za obeštećenje koje podnesete.

## 18.5. Postupak reklamacije klijenata

Za opće upite ili reklamacije obratite nam se putem Web lokacije ili Pozivnog centra.

## 19. Alternativno rješavanje spora

- 19.1. Ako niste zadovoljni Našim odgovorom na žalbu, u određenim zemljama svoju žalbu možete uputiti alternativnim tijelima za rješavanje sporova.
- 19.2. U Mađarskoj, žalbu možete podnijeti pomirbenim tijelima koja su osnovale trgovačke i industrijske komore te države (<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>).
- 19.3. Žalbu također možete dostaviti putem Platforme Evropske komisije za rješavanje sporova na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (ODR). Više podataka za ODR potražite na Web lokaciji.

## 20. Žalbe

Žalbe koje se odnose na zračni prijevoz (osim reklamacija za prtljag) moraju biti sačinjene u pisanom obliku što je prije moguće nakon predmetnog događaja, ali ne kasnije od 2 mjeseca od otkrića okolnosti koje su dovele do žalbe (jer kašnjenje obavještenja negativno utiče na našu mogućnost da ispitamo okolnosti). Žalba će se razmotriti u skladu s Konvencijom i verzijom Općih uvjeta prijevoza koji su važeći u vrijeme Vaše rezervacije i ugovora s Nama. Nećemo biti odgovorni za svaki gubitak ili štetu nastalu zbog Vašeg kašnjenja u podnošenju žalbe.

## 21. Zastara postupka

AKO NE PODUZMETE NIKAKVE KORAKE U ROKU OD 2 GODINE OD DATUMA DOLASKA NA ODREDIŠTE, ILI OD DATUMA NA KOJI JE AVION TREBAO STIĆI NA

ODREDIŠTE, ILI OD DATUMA NA KOJI JE PRIJEVOZ OBUSTAVLJEN, VAŠE PRAVO NA BILO KAKVA POTRAŽIVANJA OD NAS U SKLADU S KONVENCIJOM PRESTAJE. ODREĐENI DRUGI ROKOVI ZASTARE KOJI NE PROIZILAZE IZ KONVENCIJE ĆE SE PRIMJENJIVATI U ZAVISNOSTI O PRIRODE REKLAMACIJE, NADLEŽNOSTI I VAŽEĆEG ZAKONA.

## **22. Zaštita podataka**

- 22.1. Kontroliramo načine i svrhe za koje obrađujemo Vaše lične podatke i Mi smo „kontrolor” u svrhe takvih zakona o zaštiti podataka koji se primjenjuju na Nas, uključujući, ali ne ograničavajući se na Uredbu EU 2016/679 (Opća uredba o zaštiti podataka ili GDPR).
- 22.2. Vaše lične podatke obrađujemo u skladu s našim Pravilima privatnosti. Više informacija o ličnim podacima koje prikupljamo o Vama, kako ih štitimo, kako i zašto ih obrađujemo, kome ih otkrivamo i koja su Vaša prava na zaštitu podataka, pogledajte na našoj Web lokaciji.
- 22.3. Vodite računa da su navedeni podaci za kontakt Osobe koja rezervira let i svih Putnika tačni te ih ažurirajte odmah u slučaju promjene. To možete uraditi putem Našeg Pozivnog centra.

## **23. Uredba o charter prijevozu**

- 23.1. Kada su u pitanju charter letovi, odredbe ovih Općih uvjeta prijevoza se primjenjuju uz sljedeće razlike:
- 23.2. Sljedeći uslovi se primjenjuju na charter prijevoz koji Mi pružamo:
  - 23.2.1. Uvjeti Ugovora i Druga obavještenja navedena u Vašem Planu puta o kojima ćete biti obaviješteni usmeno u slučaju rezervacije napravljene putem našeg Pozivnog centra;
    - 23.2.1.2. ovi Opći uvjeti prijevoza;
    - 23.2.1.3. Konvencija;
    - 23.2.1.4. Važeći zakon;
    - 23.2.1.5. Ugovor o charter prijevozu.



- 23.2.2. Odgovornost Vašeg putnog agenta koji organizira charter let je da Vas obavijesti o uslovima koji važe za Vaš prijevoz. Putni agent će biti odgovoran za svu štetu nastalu zbog svog propusta da Vas obavijesti u skladu s tim.
- 23.2.3. Vašu rezervaciju vrši Vaš putni agent koji će vam dati kôd rezervacije.
- 23.2.4. Izmjena linije nije dozvoljena. Propise za promjenu vremena, prenosivost i otkazivanje (također zbog smrti člana uže porodice) Vaše rezervacije je definirala Vaša putnička agencija u skladu s Ugovorom o charter prijevozu koji je zaključila s nama.
- 23.2.5. Ukoliko želite da prevozite posebni Prtljag ili predmete koji se prevoze pod određenim uslovima, morate obavijestiti svog turističkog agenta. Odgovornost je Vaše putničke agencije da nam pošalje Vaš zahtjev (pogledajte stav 15.5). Ukoliko putnička agencija ne zadovolji navedene uslove, isključivo će ona biti odgovorna za štetu nastalu zbog propusta da nas obavijesti.
- 23.2.6. Stav 9 (Raspored sjedenja) i stav 5 (Cijene) ovih Općih uvjeta prijevoza ne primjenjuju se na charter prijevoz.
- 23.2.7. Reklamacije i žalbe (uključujući reklamacije u vezi prtljaga i reklamacije do kojih dolazi zbog promjena u redu letenja, kašnjenja, otkazivanja ili skretanja s linije) moraju se u pisanom obliku dostaviti Vašem putnom agentu. Primjenjuju se sva vremenska ograničenja navedena u stavu 18.
- 23.2.8. Putnička agencija koja unajmljuje charter let snosi sve troškove nastale zbog razloga koji su izvan naše kontrole.
- 23.2.9. Bez obzira na bilo koji način i sva prava putnika u zračnom prijevozu prema Uredbi 261, sve troškove koji proizlaze iz prebukiranosti letova snosi putnička agencija koja unajmljuje let.
- 23.2.10. Ako imate pravo na povrat novca, mi ćemo ga uplatiti Vašoj putničkoj agenciji, stoga svoju reklamaciju u pisanom obliku dostavite njima.

## **24. Salvatorna klauzula**

Ako bilo koju odredbu ili dio bilo koje odredbe ovih Uvjeta bilo koji sud, tribunal ili drugo nadležno tijelo utvrdi da je nevaljanu, nezakonitu ili neprovedivu, ta će

se odredba ili dio odredbe smatrati izmijenjenim u najmanjoj mjeri potrebnoj kako bi bila valjana, zakonita i provediva. Ako takva izmjena nije moguća, smatrat će se da odredba ili djelomična odredba nije dio ovih Uvjeta, ali to neće uticati na valjanost i provedivost ostalih odredbi koje se nalaze u ovim Uvjetima i ostat će na snazi bez promjene.

## **Dodatak**

### **(Općim uvjetima prijevoza aviokompanije Wizz Air)**

Ovaj Dodatak je uključen u naše Opće uvjete prijevoza.

#### **1. Naša odgovornost za putnike i njihov prtljag**

Informacije navedene u ovom Dodatku sažetku prikazuju pravila o odgovornosti kojih se svi zračni prijevoznici Zajednice moraju pridržavati u skladu sa zakonodavstvom EU i Montrealskom konvencijom iz 1999.

#### **2. Naknada u slučaju smrti ili povrede**

Nema finansijskih ograničenja naše odgovornosti za povrede ili smrt putnika. Za štete do iznosa od 128.821 SPV (oko 160.000 EUR<sup>1</sup>), ne možemo osporiti zahtjeve za naknadu. Međutim, možemo osporiti zahtjeve za kompenzaciju koji premašuju 128.821 SPV ako možemo dokazati da nismo bili nemarni ili na drugi način krivi.

#### **3. Avansne uplate**

Ako je putnik poginuo ili povrijeđen, moramo izvršiti avansnu uplatu za pokrivanje trenutnih ekonomskih potreba osobe koja ima pravo na naknadu. Tu uplatu moramo izvršiti u roku od 15 dana od identifikacije osobe koja ima zakonsko pravo na naknadu. Ova avansna uplata ne smije biti manja od 16.000 SPV (otprilike 20.000 EUR) u slučaju smrti.

#### **4. Kašnjenja putnika**

U slučaju kašnjenja putnika, odgovorni smo za štetu osim ako:

- poduzeli smo sve razumne mjere kako bismo izbjegli štetu; ili
- nije bilo moguće da poduzmemo takve mjere.

---

<sup>1</sup> Sve protuvrijednosti u eurima se zasnivaju na kursu koji važi 23. novembra 2022.

Naša odgovornost za kašnjenje putnika ograničena je na 5346 SPV (približno 6700 EUR).

## **5. Kašnjenja prtljaga**

U slučaju kašnjenja putnika, odgovorni smo za štetu osim ako:

- poduzeli smo sve razumne mjere kako bismo izbjegli štetu; ili
- nije bilo moguće da poduzmemo takve mjere.

Naša odgovornost za kašnjenje putnika ograničena je na 1288 SPV (približno 1600 EUR).

## **6. Uništenje, gubitak ili oštećenje prtljaga**

Odgovorni smo, do ograničenja od 1288 SPV (otprilike 1600 EUR), za uništenje, gubitak ili oštećenje prtljaga. U slučaju predanog prtljaga, odgovorni smo čak i ako nismo bili krivi, osim ako je sam prtljag bilo neispravan. U slučaju neprijavljenog prtljaga, odgovorni smo samo ako je bila naša krivica.

## **7. Viša ograničenja za prtljag**

Prema Montrealskoj konvenciji iz 1999. naša odgovornost za izgubljen, oštećen ili zakašnjeli prtljag ograničena je na 1288 SPV (otprilike 1600 EUR) za svaki komad prtljaga.

Putnik može ostvariti koristi od naše veće odgovornosti podnošenjem posebne izjave najkasnije prilikom prijave na let i plaćanjem dodatne takse. Ova taksa povećava našu odgovornost za predani prtljag na ograničenje od 2224 SPV (približno 2800 EUR).

## **8. Žalbe na prtljag**

Ako je vaš prtljag oštećen, kasni, izgubljen ili uništen, morate nam napisati i podnijeti žalbu što je prije moguće. U slučaju oštećenja predanog prtljaga, morate pisati i žaliti se u roku od sedam (7) dana, a u slučaju kašnjenja u roku od dvadeset i jedan (21) dan, u oba slučaja od datuma kada je prtljag predan putniku.

## **9. Odgovornost ugovornih i stvarnih prijevoznika**

Ako zračni prijevoznik koji stvarno obavlja let nije isti kao ugovorni zračni prijevoznik, imate pravo uputiti žalbu ili podnijeti reklamaciju za naknadu štete protiv bilo kojeg prijevoznika. Ako je naziv ili kôd zračnog prijevoznika naveden na karti, taj zračni prijevoznik je ugovorni zračni prijevoznik.

## **10. Vremensko ograničenje za djelovanje**

Svaka tužba pred sudom za odštetu mora se podnijeti u roku od dvije (2) godine od datuma dolaska aviona ili od datuma na koji je avion trebao stići.

## **11. Osnova za informacije**

Gore navedena pravila se zasnivaju na Montrealskoj konvenciji od 28. maja 1999. godine, koja se provodi u Zajednici na osnovu Uredbe (EZ) br. 2027/97 (s izmjenama i dopunama Uredbom (EZ) br. 889/2002) i nacionalnom zakonodavstvu zemalja članica.