



**WIZZ AIR MALTA LIMITED**

**CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y  
EQUIPAJE**

Vigente a partir del 1 de abril de 2023

# Condiciones generales para el transporte

## 1. Introducción

- 1.1. Al comprar un billete para un vuelo operado por nuestra compañía, celebra un contrato con nosotros. Este contrato se rige por (1) las condiciones del billete/itinerario y del recibo; (2) cualquier tarifa que sea aplicable; (3) los términos y condiciones legales de transporte; y (4) cualesquiera otras normativas que podamos establecer cada cierto tiempo.
- 1.2. Estas condiciones constituyen los términos y condiciones legales para el transporte (los "Términos" o las "Condiciones generales para el transporte") que se aplican a su Reserva con Wizz Air Malta Limited, una compañía privada de responsabilidad limitada registrada en Malta con el número de registro de la compañía C 102218 y su dirección registrada en 171, Old Bakery Street, Valletta VLT 1455, Malta.

Los siguientes Términos se incorporan íntegramente como parte del presente documento y se aplicarán igualmente a su Reserva:

- 1.2.1. nuestros Términos de uso del sitio web, si utiliza el sitio web o la aplicación; y
- 1.2.2. cualquier Confirmación de reserva y cualesquiera condiciones específicas establecidas en la misma.

Lea atentamente estos Términos y asegúrese de entenderlos antes de reservar cualquier vuelo con Wizz Air. Actualizamos nuestros Términos de forma regular, de modo que se deben leer y comprender antes de cada reserva de vuelos, ya que el Contrato de transporte se formaliza una vez que se realiza el pago del precio total y le remitimos el itinerario.

- 1.3. Las expresiones y términos concretos que se utilizan en este documento tienen significados específicos que pueden ser exclusivos de este documento y variar respecto a los de otras aerolíneas. Aquellas palabras o frases que se utilizan en mayúsculas en estos Términos son términos definidos con el significado recogido en el Párrafo 2 a continuación.
- 1.4. En estos Términos, cuando hacemos referencia a "Wizz Air" o a "nosotros", "Nosotros", "nos", "Nos", "nuestro o nuestra" o "Nuestro o Nuestra", nos referimos

a Wizz Air Malta Limited y cuando hacemos referencias a "usted", "Usted", "Su" o "su", nos referimos a usted, como Pasajero o Titular de la reserva de una Reserva.

## 2. Significado de determinadas palabras y expresiones en estos Términos/Definiciones

**ADULTO ACOMPAÑANTE:** pasajero adulto con al menos 16 años de edad que está en la misma Reserva que un Bebé o Niño y que los acompaña en un vuelo.

**SERVICIOS ADICIONALES:** cualquier producto o servicio adquirido por Usted en relación con el transporte aéreo proporcionado, ofrecido o distribuido por Nosotros o por terceros, como por ejemplo, el alquiler de coches y el alojamiento en hoteles. En determinados casos, los Servicios Adicionales pueden constituir un Paquete.

**TARIFA ADMINISTRATIVA DE CESIÓN:** tarifa que debe pagar el pasajero por vuelo si Usted cede su reclamación, como se estipula en el Párrafo 18.4.2, y cuyo importe se especificará en el Sitio web en el momento de la celebración del Contrato.

**APP:** aplicación móvil de Wizz Air conectada al sitio web y operada por o para Wizz Air en la que se pueden realizar reservas.

**LEGISLACIÓN APLICABLE:** todas las leyes, estatutos, normativas, disposiciones, códigos de conducta y directrices de obligado cumplimiento, incluido el Convenio, el Reglamento 2027/97 y S.L. 499.24, aplicables a la Reserva, su viaje con nosotros y cualesquiera Servicios Adicionales que le proporcionemos en virtud de estos Términos.

**EQUIPAJE:** efectos personales incluidos en el transporte y que le acompañan en Su viaje como Equipaje facturado, Equipaje no facturado, Equipaje a bordo adicional u Objetos personales (a excepción de cualquier artículo cuyo transporte quede prohibido en virtud de estos Términos).

**ETIQUETA DE IDENTIFICACIÓN DE EQUIPAJE:** documento emitido exclusivamente para la identificación de Su Equipaje facturado y que irá colocado sobre dicho equipaje.

**ETIQUETA DE RECLAMACIÓN DE EQUIPAJE:** documento emitido exclusivamente para la identificación de Su Equipaje facturado y que irá adherido a la Tarjeta de embarque.

**PERSONA QUE REALIZA LA RESERVA:** adulto mayor de la edad de consentimiento y con plena capacidad o entidad jurídica que actúa como agente del Pasajero y que realiza la reserva en su propio nombre y/o en su propia representación, y/o en nombre de otros pasajeros y en su representación. Como Persona que realiza la reserva también se consideran las agencias de viaje y cualquier persona o compañía que nos abone el Precio total que se indica en el Itinerario de un Pasajero.

**RESERVA:** reserva para uno o varios vuelos de Wizz Air (con cualquier Servicio adicional, si corresponde) que Nosotros confirmemos como aceptada.

**TARJETA DE EMBARQUE:** documento (i) que se emite en el mostrador de facturación previa presentación de Su código de reserva o Itinerario y los Documentos de viaje válidos; o (ii) que Usted imprime o descarga en Su dispositivo móvil, en caso de utilizar la APP (Passbook u otra aplicación con funciones similares) una vez completado el procedimiento de facturación en línea o a través del móvil, y con el que podrá embarcar en la aeronave.

**EQUIPAJE DE MANO:** Equipaje, a excepción del Equipaje facturado de conformidad con estas Condiciones generales para el transporte, incluido en la Tarifa, que permanecerá bajo Su custodia durante toda la duración del viaje.

**CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** servicio de atención telefónica al cliente cuyos números de teléfono actuales se pueden consultar en el sitio web.

**TARIFA DE CANCELACIÓN:** tarifa que debe pagar por la cancelación de una reserva, según se establece en el Párrafo 6.4.1, y cuyo importe se especificará en el Sitio web en el momento de la celebración del Contrato.

**CONTRATO CHÁRTER:** contrato de transporte en vuelo chárter que se acuerda en conformidad con estas Condiciones generales para el transporte.

**EQUIPAJE FACTURADO:** Equipaje que recogemos con el objeto de transportarlo y para el cual emitimos una Etiqueta de identificación de equipaje y una Etiqueta de reclamación de equipaje en el momento de su recogida.

**HORA LÍMITE DE FACTURACIÓN:** hora límite a la cual deberá haber completado los trámites de facturación y recibido Su Tarjeta de embarque.

**CÓDIGO CIVIL:** Código Civil maltés, Capítulo 16 de la legislación de Malta.

**CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL:** Código de Organización y Procedimiento Civil de Malta, Capítulo 12 de la legislación de Malta.

**CONDICIONES DEL CONTRATO:** términos incluidos en Su Itinerario y estas Condiciones generales para el transporte.

**CONTRATO (DE TRANSPORTE AÉREO):** contrato entre Usted y Wizz Air para el transporte aéreo de Pasajeros y Equipaje en conformidad con las Condiciones del contrato, según el cual le transportamos a Usted y a Su Equipaje del Lugar de salida al Lugar de destino. El Itinerario y la Etiqueta de Identificación de Equipaje (si se ha emitido) representan dicho Contrato.

**CONVENIO:** Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999, incluidas las modificaciones y adiciones que se realicen ocasionalmente.

**PAÍSES PARTICIPANTES EN EL TRANSPORTE:** aquellos países en los que se ubiquen el Lugar de salida y el Lugar de destino.

**TRIPULACIÓN:** personal autorizado para realizar sus funciones a bordo de la aeronave, como pilotos, tripulantes de vuelo, personal técnico y personal de seguridad.

**DÍA(S):** días naturales, incluidos los siete días de la semana, siempre y cuando, a efectos de notificaciones, el día en que se envíe la notificación no cuente como tal.

**UE:** Unión Europea, incluidos los estados miembros.

**EQUIPAJE A BORDO ADICIONAL:** Equipaje, a excepción del Equipaje facturado y el Equipaje de mano de conformidad con estas Condiciones generales para el transporte, sujeto a Tarifas de servicios, que se transporta a bordo durante toda la duración del viaje.

**PRECIO:** precio del transporte aéreo desde el Lugar de salida hasta el Lugar de destino. El Precio incluye tasas y otros cargos (incluidos los cargos de aeropuerto e impuestos gubernamentales), así como una pieza de Equipaje de mano y el

importe mínimo disponible de las Tarifas por Otros servicios ineludibles para poder realizar la reserva.

**TARIFAS POR OTROS SERVICIOS/TARIFAS DE SERVICIOS:** tarifas que deben abonarse por los distintos servicios relacionados con el transporte aéreo, según se indica en el sitio web, a excepción de la Tarifa de protección de asiento, la Tarifa de cancelación, la tarifa WIZZ Discount Club y la tarifa que debe abonarse por los Servicios adicionales.

**CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE:** normativa aplicable al transporte aéreo de Pasajeros y Equipaje realizado por Wizz Air, según se indica en estas Condiciones generales para el transporte, y a las que también se hace referencia como **TÉRMINOS**.

**ITINERARIO:** (i) documento con información clave emitido para los Pasajeros tras el pago del Precio total a Wizz Air o (ii) si el Pasajero realiza cambios en la reserva, documento emitido para los Pasajeros tras la aceptación de dichos cambios por parte de Wizz Air.

**ETIQUETA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA:** documento donde se declara Nuestra responsabilidad limitada en relación a los posibles daños que pueda sufrir el Equipaje facturado, así como por un estado o unas condiciones no adecuadas del mismo, o bien por contener artículos frágiles que hayamos aceptado transportar, y que se emite en el momento de recoger dicho Equipaje.

**MENOR:** Pasajero menor de 14 años en el momento del viaje y donde un **BEBÉ** es un niño menor de dos años, pero con dos o más semanas de edad, y un **NIÑO** es mayor de dos años, pero menor de 14 años, y más de un Niño son **NIÑOS**.

**TARIFA POR PÉRDIDA DE VUELO:** tarifa que debe abonarse en determinados supuestos en los que pierda Su vuelo y desee realizar un trasbordo a otro vuelo operado por Nuestra compañía. El importe de la tarifa se indica en el Sitio web.

**OTROS SERVICIOS:** cualquier producto y/o servicio adquirido por Usted proporcionado, ofrecido o distribuido por Nosotros o por un distribuidor externo, distinto de aquellos a los que respecta el Contrato de transporte aéreo o incluidos en los Servicios adicionales.

**PAQUETE/PAQUETE DE VIAJE:** hace referencia al paquete de acuerdo con el artículo 2 sobre PREPARATIVOS DE VIAJE ASOCIADOS Y PAQUETES DE VIAJE, Legislación subsidiaria 409.19, en cuyo caso se considera que Wizz Air es el organizador o distribuidor del paquete. En el caso de que la combinación de los

Servicios adicionales seleccionados constituyan un Paquete, Wizz Air se lo notificará durante la reserva.

**PREPARATIVOS DE VIAJE ASOCIADOS Y PAQUETES DE VIAJE:** legislación subsidiaria maltesa 409.19 de la legislación de Malta sobre las normas de los contratos de servicios de viaje y, en particular, contratos de preparativos de viaje asociados y de paquetes de viaje.

**PASAJERO:** persona o personas que figuran en una Reserva que son transportadas o van a ser transportadas en un vuelo de Wizz Air (excepto los miembros de la tripulación).

**PASAJERO CON MOVILIDAD REDUCIDA O CON NECESIDADES ESPECIALES ("PRM"):** cualquier pasajero cuya movilidad es reducida debido a discapacidad física (sensorial o motora), discapacidad intelectual, edad, enfermedad o cualquier otra causa de minusvalía a la hora de utilizar el transporte y cuya situación requiere atención especial.

**OBJETOS PERSONALES:** aquellos objetos enumerados en el Párrafo 15.3.5 de estas Condiciones generales para el transporte que Usted puede subir a bordo, además del Equipaje no facturado, sin coste alguno.

**LUGAR DE SALIDA:** aeropuerto que figura en el Itinerario y en Nuestra base de datos como punto de partida del transporte aéreo.

**LUGAR DE DESTINO:** aeropuerto que figura en el Itinerario y en Nuestra base de datos como aeropuerto de destino del transporte aéreo.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD:** política de Nuestro Sitio web que regula el uso de los datos personales proporcionados por Usted o por el Titular de la reserva en Wizz Air.

**PERRO GUÍA RECONOCIDO:** según se especifica de acuerdo con el Reglamento 1107/2006/EC.

Perros guía reconocidos:

Perro guía para personas ciegas o con deficiencias visuales

Perro guía para personas con movilidad reducida

Perro guía para personas con pérdida de audición

Perro de alerta de convulsiones

Perro de servicio para personas con discapacidad

**REGLAMENTO 261:** Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, incluidas las modificaciones y adiciones que se realicen ocasionalmente.

**REGLAMENTO 2027/97:** Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo del 9 de octubre de 1997 sobre la responsabilidad de las líneas aéreas en relación con el transporte aéreo de pasajeros y su equipaje (según la modificación del Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo del 13 de mayo de 2002).

**HORARIO:** horas de salida y llegada de vuelos individuales establecidas por Wizz Air y publicadas en el Sitio web.

**DEG:** Derecho especial de giro creado por el Fondo Monetario Internacional. (El valor actual de esta unidad monetaria se puede consultar en el Sitio web del FMI ([www.imf.org](http://www.imf.org)) y en las páginas financieras de los periódicos más importantes).

**TARIFA POR PROTECCIÓN DE ASIENTO:** tarifa que se indica en el Sitio web y que Usted debe abonar en el momento de la celebración del Contrato en caso de que Wizz Air ejerza su derecho a cancelar Su reserva de conformidad con estas Condiciones generales para el transporte o en caso de que Usted cancele la reserva según lo establecido en el Párrafo 6.4.2.

**PROVEEDOR DE SERVICIOS:** se trata de un proveedor externo que ofrece, proporciona o distribuye Servicios adicionales, incluso si se suministran en asociación o en nombre de cualquier otro proveedor externo.

**S.L. 499.24:** Legislación subsidiaria 499.24, Orden sobre el transporte aéreo (transporte internacional y no internacional).

**TARIFAS:** precios y tarifas publicados, y los Términos relacionados que se hayan presentado, si corresponde, ante las autoridades pertinentes, cuyos detalles están disponibles en el Sitio web, tanto respecto al Precio total y sus respectivas condiciones, como a las tarifas de los distintos servicios que proporcionamos Nosotros; y otras normativas de Wizz Air. Para obtener más información sobre Nuestras tarifas, consulte Nuestro Sitio web en: [https://wizzair.com/es-es/informacion-y-servicios/precios-descuentos/todos-servicios-tarifas#/.](https://wizzair.com/es-es/informacion-y-servicios/precios-descuentos/todos-servicios-tarifas#/)

**PRECIO TOTAL:** precio que debe abonar por todos los servicios ofrecidos por Wizz Air y que incluye el precio del transporte aéreo y las tarifas por Otros servicios o las tarifas por cualquier otro servicio adquirido en el sitio web.



**DOCUMENTOS DE VIAJE:** documentos exigidos por los Países participantes en el transporte para cruzar la frontera y transitar y/o permanecer en un estado determinado.

**EQUIPAJE NO FACTURADO:** Equipaje, a excepción del Equipaje facturado de conformidad con estas Condiciones generales para el transporte que se transporta a bordo durante toda la duración del viaje.

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

### **3. Aplicación, Competencia judicial**

#### **3.1. Disposiciones generales**

- 3.1.1. A menos que se especifique lo contrario en el Convenio o en la Legislación aplicable, su contrato de transporte con Nosotros y estas Condiciones generales para el transporte se regirán por y se interpretarán conforme a la legislación de Malta.
- 3.1.2. Estos Términos se aplicarán a cualquier vuelo indicado en el Itinerario cuyo operador sea Wizz Air (independientemente de quién sea el operador de transporte aéreo) y a cualquier vuelo que lleve a cabo de cualquier otra forma Wizz Air.
- 3.1.3. Además de estos Términos, si adquiere Servicios adicionales suministrados por o a través de Nosotros mediante otro Proveedor de servicios, es posible que se apliquen otros términos y condiciones específicos a dichos servicios, por lo que debe asegurarse de leer tanto estos Términos como toda la información y avisos relacionados, así como los términos y condiciones aplicables a cualquier Servicio adicional suministrado por el Proveedor de servicios correspondiente, antes de que Usted complete Su transacción con Nosotros o con el Proveedor de servicios (respectivamente). Los términos se muestran en el momento de la confirmación de la reserva de dichos servicios y, en algunos casos, en nuestro Sitio web. Para obtener más información, visite nuestro Sitio web.
- 3.1.4. En determinados casos, la adquisición de Servicios adicionales puede hacer que su Reserva se convierta en un Paquete de viaje. En tal caso, además de las disposiciones de estos Términos, es posible que también se apliquen las normas aplicables a los preparativos de viaje asociados y de paquetes de viaje (así como otros términos específicos tal y como se describe en el Párrafo 23).

3.1.5. Si Usted ha adquirido Servicios adicionales que no constituyen un Paquete de viaje después de finalizar Su Reserva, el contrato por los Servicios adicionales se celebra entre Usted y el Proveedor de servicios correspondiente, y Nosotros no seremos responsables ante Usted en relación a las disposiciones o la prestación de dichos Servicios adicionales. El precio de los Servicios adicionales lo fija exclusivamente el Proveedor de servicios correspondiente. Mediante la aceptación de un presupuesto y la realización del pago a través del Sitio web, Usted también autoriza a Wizz Air a recibir el pago y abonarlo al Proveedor de servicios en cuestión en su nombre. En algunos casos, Usted deberá pagar la tarifa de los Servicios adicionales directamente al Proveedor de servicios.

## **3.2. Transporte chárter**

3.2.1. Si el transporte se realiza de acuerdo con un Contrato chárter, estas Condiciones generales para el transporte serán aplicables únicamente en la medida en que se incorporen, por referencia o de cualquier otro modo, en el Contrato chárter o en la Reserva (con las modificaciones que se incluyan en el billete chárter o en el reglamento chárter del Párrafo 23).

## **3.3. Competencia judicial**

3.3.1. A menos que se especifique lo contrario en el Convenio o en la Legislación aplicable, su contrato de transporte con Nosotros y estas Condiciones generales para el transporte se regirán por y se interpretarán conforme a la legislación de Malta.

3.3.2. Los tribunales malteses tendrán jurisdicción no exclusiva en cualquier disputa contractual o no contractual derivada de o relacionada con este contrato, incluidas, entre otras, su constitución, validez y terminación.

Con la excepción de:

- (i) Si es un consumidor residente en un Estado miembro de la UE, también puede iniciar procedimientos en los tribunales de dicho Estado miembro; y
- (ii) Para las reclamaciones que se presenten al amparo del Convenio y del Reglamento 2027/97, también puede iniciar procedimientos ante los tribunales del lugar de destino del vuelo. Si la reclamación está relacionada con un fallecimiento o con lesiones, existe también la opción de acudir a los tribunales del lugar de residencia del pasajero.

## **4. Reserva**

### **4.1. Realización de reservas**

- 4.1.1. Los vuelos se pueden reservar directamente con nosotros a través del Sitio web, de nuestra App o de nuestro Centro de atención telefónica, o bien en nuestra Taquilla en el aeropuerto (si existe).
- 4.1.2. La Reserva no será final sin el pago del Precio total en el momento de la reserva, a menos que se indique lo contrario. Nos reservamos el derecho de cancelar su Reserva si no se abona completamente el Precio total.
- 4.1.3. A menos que haya elegido utilizar nuestro servicio de compañero de viaje flexible, Usted debe proporcionarnos Su nombre completo tal y como aparece en sus Documentos de viaje. Si no lo hace al realizar la reserva o en un plazo de dos horas desde la realización de la reserva a través de Nuestro Centro de atención telefónica, puede que deba pagar una tarifa administrativa de cambio de nombre por el cambio del nombre del Pasajero, cuyo coste se detalla en el Sitio web, en la App y en Nuestro Centro de atención telefónica. Consulte Nuestro Sitio web para obtener más información sobre Nuestro servicio de compañero de viaje flexible.
- 4.1.4. Debe proporcionarnos información de contacto, (número/s de teléfono y dirección o direcciones de correo electrónico), a través de la que se debe poder contactar con Usted en todo momento. Es su responsabilidad asegurarse de que la información de contacto proporcionada sea y siga siendo precisa y que compruebe de forma periódica su dirección de correo electrónico (la bandeja de entrada y el correo no deseado). No seremos responsables de ningún daño derivado de Su incumplimiento de los requisitos anteriores.
- 4.1.5. Si la Persona que realiza la reserva no es un Pasajero o está realizando una reserva para Pasajeros adicionales, se considera que la Persona que realiza la reserva, actuando como un agente, acepta estos Términos en nombre y en representación del Pasajero o los Pasajeros que figuran en la reserva y, al realizar dicha reserva, nos afirma y garantiza que dispone de autorización plena y válida del Pasajero para ello. Todas las Reservas (junto con sus Itinerarios) estarán sujetas a estos Términos y serán vinculantes tanto para la Persona que realiza la reserva como para el Pasajero que figura en la Reserva.

4.1.6. Además, si la Persona que realiza la reserva no es un Pasajero y se han proporcionado los datos de contacto de la Persona que realiza la reserva en Su reserva, Usted acepta que la Persona que realiza la reserva:

- (i) será responsable de recibir y transmitir todas y cada una de las comunicaciones de Nuestra parte o de Nuestros Proveedores de servicios relacionadas con la reserva a todos los Pasajeros; y
- (ii) A MENOS QUE LA PERSONA QUE REALIZA LA RESERVA O EL PASAJERO LO INDIQUEN POR ESCRITO, ASUMIREMOS QUE LA PERSONA QUE REALIZA LA RESERVA TIENE UNA AUTORIZACIÓN VÁLIDA POR PARTE DE ESE PASAJERO PARA RECIBIR LOS REEMBOLSOS Y, SI PROCEDE, LAS COMPENSACIONES O GASTOS IMPREVISTOS VENCIDOS Y EXIGIBLES EN VIRTUD DE LA RESERVA. NO SEREMOS RESPONSABLES DE GARANTIZAR QUE DICHOS IMPORTES SEAN REMITIDOS O TRANSFERIDOS DE OTRA FORMA POR LA PERSONA QUE REALIZA LA RESERVA AL PASAJERO.

4.1.7. Si Usted es un Pasajero con movilidad reducida (PRM) y/o con necesidades especiales (incluidos entre otros, el transporte de un perro guía reconocido), deberá informarnos sobre Su discapacidad física o movilidad reducida, así como sobre el tipo de movilidad u otra ayuda que necesite o desee transportar, o bien sobre cualquier cambio al respecto, 48 horas antes de la hora prevista de salida de Su vuelo, llamando a nuestro Centro de atención telefónica a través de los números de teléfono especiales o mediante la dirección de correo electrónico disponibles para tal fin. Para conocer los números de teléfono y la dirección de correo electrónico, visite el Sitio web.

4.1.8. Si desea llevar Equipaje especial o artículos de transporte condicionado, Usted debe llamar a Nuestro Centro de atención telefónica y notificar su solicitud como corresponde (consultar el Párrafo 15.5). Para obtener más información, visite Nuestro Sitio web.

## **4.2. Realización de Reservas a través de Agentes**

4.2.1. Las Reservas a través de Agentes se realizarán mediante la cuenta de agente de WIZZ o a través del Centro de atención telefónica.

4.2.2. En el caso de Agencias contratadas, la reserva se realizará según lo especificado en el contrato celebrado entre la Agencia contratada y Wizz Air.

- 4.2.3. El Agente o la Agencia proporcionará (1) (y cuando haya modificaciones posteriores, actualizará) sus datos de contacto (incluida la dirección de correo electrónico, dirección de correo y número de teléfono) para la Agencia; y (2) el número de teléfono directo del Pasajero en la reserva realizada por la Agencia a través de la cuenta de agencia de WIZZ.
- 4.2.4. Todos los Agentes y Agencias cumplirán los términos y condiciones recogidos en las presentes Condiciones generales para el transporte y aquellos definidos en los Términos y condiciones de la cuenta de agencia WIZZ, y asimismo garantizarán que Usted conozca los Términos antes de la confirmación de la Reserva. Al realizar una reserva, el Agente o, según corresponda, la Agencia nos afirma y garantiza que ha informado y ha proporcionado al Pasajero una copia de estos Términos y que dispone de autorización plena y válida del Pasajero para aceptar estos Términos en nombre y representación del Pasajero y para vincular al Pasajero mediante estos.

### **4.3. Reservas para grupos**

- 4.3.1. Puede realizar una Reserva estándar para un máximo de 11 Pasajeros en nuestro Sitio web. Para Reservas de más de 11 Pasajeros, debe ponerse en contacto con Nosotros siguiendo otro procedimiento. Puede obtener más información en nuestro Sitio web.
- 4.3.2. Si uno o más miembros del grupo son Pasajeros con movilidad reducida (PRM) y/o con necesidades especiales (entre las que se incluye el acompañamiento de un perro guía reconocido), Usted debe informarnos a Nosotros sobre Su discapacidad física o su movilidad reducida y el tipo de movilidad, u otra ayuda, que desea transportar o que necesita, o cualquier cambio en los mismos, 48 antes de la hora de salida programada de Su vuelo, llamando a nuestro Centro de atención telefónica a través de los números de teléfono especiales o mediante la dirección de correo electrónico designada. Para conocer los números de teléfono y la dirección de correo electrónico, visite el Sitio web.

### **4.4. Confirmación de la reserva**

- 4.4.1. Una vez efectuado el pago del Precio total, confirmaremos Su reserva y remitiremos el Itinerario.

- 4.4.2. El Itinerario (en el caso del transporte de Equipaje, la Etiqueta de identificación de equipaje) certifica el acuerdo del Contrato de transporte aéreo entre Usted y Nosotros y no se emitirán ningún otro billete.
- 4.4.3. Ofreceremos transporte a la persona o personas (p. ej., Pasajero(s) incluido en el Itinerario) y puede que se le pida que genere una identificación apropiada.
- 4.4.4. Cualquier cambio acordado en Su reserva se incluirá en un nuevo Itinerario. En este caso, el nuevo Itinerario creado certificará el Contrato de transporte a partir de su emisión.
- 4.4.5. Puede solicitar la sustitución (reenvío) de Su Itinerario o Su código de reserva llamando a Nuestro Centro de atención telefónica. Podremos cargarle una tarifa administrativa por este servicio.
- 4.4.6. Si cree que ha realizado una Reserva, pero no ha recibido el Itinerario ni la Confirmación de la reserva, póngase en contacto con Nuestro Centro de atención Telefónica.

## **5. Precios y pago**

### **5.1. Nuestros precios**

Los precios se refieren únicamente a sus vuelos concretos. Nuestros precios solo cubren su transporte aéreo desde un aeropuerto a otro y no incluyen el transporte por tierra ni ningún otro gasto adicional, a menos que se especifique lo contrario.

### **5.2. Precio total**

El importe del Precio y del Precio total se calculará en función de las tarifas vigentes en el momento de la Reserva para el transporte determinado según se indica en el Sitio web o en la App. El Precio y el Precio total (incluidas, sin limitación, la Tarifas) no se verán afectados por el cambio de estos importes entre la fecha de la reserva y la fecha del comienzo del viaje (excepto si cambia su Reserva y en los supuestos indicados en el Párrafo 4.4.4).

### **5.3. Tasas y cargos**

- 5.3.1. A menos que se indique expresamente lo contrario, Nosotros pagaremos todas las tasas y cargos relacionados con Su reserva en los que se incurra hasta el

momento de la confirmación de la misma como, por ejemplo, la emisión del Itinerario. Las tasas y cargos no son reembolsables.

- 5.3.2. Nuestros precios no incluyen las tasas ni cargos de terceros por los costes en los que incurramos al proporcionar nuestros servicios (por ejemplo, los cargos de aeropuerto y de seguridad, las tasas de mantenimiento, etc.). Nosotros nos hacemos cargo de los costes de estos servicios.
- 5.3.3. Las tasas, los cargos y las tarifas aplicados al transporte aéreo cambian constantemente y pueden imponerse después de la fecha de emisión del Itinerario (p. ej., después de la confirmación de Su Reserva). Mediante la aceptación de estas Condiciones generales para el transporte, Usted acepta que pagará todas las tasas, cargos o tarifas (incluidas las Tarifas por Servicios adicionales y cualesquiera Otros servicios) relacionados con Su Reserva y que hayan sido impuestos por el gobierno, otras autoridades o por los operadores del aeropuerto entre la fecha de emisión del Itinerario (p. ej., después de la confirmación de su Reserva) y la fecha de Su viaje, con carácter retroactivo, según sea la situación. Si no abona estos importes, tendremos el derecho a denegar Su transporte en conformidad con el Párrafo 13. En el caso de que se vea aumentado el Precio total de forma significativa como resultado de nuevas tasas o un aumento de estas, tarifas o cargos impuestos por gobiernos, otras autoridades u operadores del aeropuerto, Usted tendrá derecho a cancelar Su reserva y al reembolso del Precio total
- 5.3.4. No se carga IVA a los precios o tarifas relacionados con vuelos internacionales. Para vuelos nacionales, pagaremos todo el IVA relacionado con su Reserva, por lo que no percibiremos ningún pago específico de Su parte por este concepto.

## **5.4. Tarifas**

- 5.4.1. Nuestras Tarifas están disponibles en nuestro Sitio web. Nos reservamos el derecho a modificar Nuestras Tarifas. Si desea solicitar información sobre Nuestras Tarifas, llame a Nuestro Centro de atención telefónica.
- 5.4.2. Nuestros empleados, dependientes y agentes están obligados a cumplir con Nuestras Tarifas.
- 5.4.3. SI REALIZA UNA RESERVA Y/O COMPRA ALGUNO DE LOS SERVICIOS ADICIONALES U OTROS SERVICIOS:

- (i) EN NUESTRA AGENCIA DE VENTA DE BILLETES Y ASISTENCIA EN TIERRA DEL AEROPUERTO, ES POSIBLE QUE TENGA QUE ABONAR UNA TARIFA ADICIONAL A NUESTRO AGENTE, ADEMÁS DE LAS CORRESPONDIENTES TARIFAS DEL SERVICIO, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN NUESTRO SITIO WEB O EN LA APP. SI DESEA INFORMACIÓN SOBRE LAS TARIFAS ADICIONALES QUE LE PUEDE APLICAR NUESTRO AGENTE, CONSULTE CON NUESTRO AGENTE EN EL AEROPUERTO.
- (ii) A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, DEBE PAGAR UNA TARIFA ADICIONAL ADEMÁS DE LAS CORRESPONDIENTES TARIFAS DEL SERVICIO, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN NUESTRO SITIO WEB O LLAMANDO AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

## **5.5. Tarifas por servicios adicionales y Otros servicios**

- 5.5.1. Una vez realizada Su reserva, Usted puede adquirir algunos Servicios adicionales y Otros servicios.
- 5.5.2. La compra se puede realizar a través del Sitio web, la aplicación y, en virtud del Párrafo 5.4.3 (i), 5.4.3 (ii) , en el aeropuerto o a través del Centro de atención telefónica, en función del tipo de servicio.
- 5.5.3. Las Tarifas por Servicios adicionales y/u Otros servicios pueden cambiar después de la fecha de realización de la reserva. Las Tarifas por los Servicios adicionales y/u Otros servicios se corresponderán con la Tarifa que esté en vigor el día de la adquisición, las cuales se pueden consultar en el Sitio web o en nuestro Centro de atención telefónica.

## **5.6. Divisa**

- 5.6.1. El Precio, las Tarifas por Servicios adicionales y las Tarifas por Otros servicios se facturarán y se pagarán en la divisa del Lugar de salida, a menos que indiquemos el uso de otra divisa antes o en el momento de realizar el pago (p. ej., debido a la no convertibilidad de la divisa en el Lugar de salida) o que Usted decida pagar en una divisa diferente.



- 5.6.2. El Precio o las Tarifas que se indican en una determinada divisa en Nuestro Sitio web solo serán válidos si dicha divisa es la divisa del Lugar de salida, según lo establecemos Nosotros en el momento en que realiza la Reserva.
- 5.6.3. Puede elegir pagar en una divisa diferente al realizar la reserva y Nosotros convertiremos el Precio total con el importe correspondiente a la divisa seleccionada que se mostró en transcurso de la Reserva.

## **5.7. Pago**

- 5.7.1. A menos que se indique lo contrario, la Persona que realiza la reserva debe abonar íntegramente el Precio total en el momento de la realización de la Reserva. Debemos recibir el Pago total en la divisa que hayamos indicado, en el plazo de tiempo especificado, o de lo contrario Su reserva no será válida y la cancelaremos.
- 5.7.2. En algunos casos, por ejemplo cuando se incurra en tasas y cargos entre la emisión del Itinerario (p. ej., después de la confirmación de Su reserva) y Su viaje, deberá pagar las tasas y los cargos por separado, previa solicitud. Dicha solicitud, se le notificará en el momento de realizar la reserva. Puede que algunos aeropuertos exija el pago de cargos de aeropuerto, en el propio aeropuerto.
- 5.7.3. Usted será responsable de abonar el Precio total, incluso si un tercero lo abonó inicialmente en su totalidad o en parte en Su nombre.
- 5.7.4. Al realizar una reserva a través del Sitio web o de la App, la Persona que realiza la reserva debe efectuar el pago en el plazo de tiempo indicado. Si realiza la reserva a través del Centro de atención telefónica, debe efectuar el pago a través de un sistema interactivo de respuesta de voz compatible con PCI.
- 5.7.5. Los métodos de pago pueden variar según se indica en el Sitio web o en la App (entre ellos, se pueden incluir bonos regalo de Wizz Air o crédito WIZZ, conforme a lo establecido en el presente documento).
- 5.7.6. El Precio total de las Reservas que se originen en determinados países se puede abonar mediante transferencia bancaria. Para más información, visite nuestro Sitio web. Usted deberá abonar todos los costes o cargos asociados al pago de Su reserva mediante transferencia bancaria.
- 5.7.7. Si consideramos que existe un alto grado de riesgo de fraude en Su pago, Nos pondremos en contacto con usted directamente a través de los números de

teléfono especificados en Su reserva para verificar los detalles de la Reserva y del pago. Si no podemos ponernos el contacto con Usted, o si Usted no puede verificar los datos del pago o de la Reserva, Nos reservamos el derecho a cancelar Su Reserva y reembolsarle el Precio Total. Sin perjuicio de lo establecido en esta cláusula, no asumimos responsabilidad alguna por la supervisión o verificación de posibles fraudes en sus pagos y cualquier acción por nuestra parte queda sujeta a nuestra única discreción.

- 5.7.8. SI REALIZA EL PAGO MEDIANTE TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO, ES POSIBLE QUE EL IMPORTE CARGADO EN SU TARJETA SEA DIFERENTE (E INCLUSO PUEDE QUE SEA MAYOR) AL PRECIO FINAL QUE FIGURA EN NUESTRA CONFIRMACIÓN DE RESERVA; ESTO SE DEBE A LAS DIFERENCIAS DE CONVERSIÓN DE DIVISAS DERIVADAS DEL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PAGOS INTERNACIONALES MEDIANTE TARJETAS. Nosotros no somos responsables de estas diferencias.
- 5.7.9. Devolveremos cualquier pago no identificado a la cuenta de pago original. Todos los costes relacionados con esta transferencia bancaria de devolución correrán de Su cuenta.
- 5.7.10. Emitiremos una factura por el Precio total, exclusivamente por medios electrónicos. La factura se enviará únicamente al correo electrónico que Usted haya facilitado al realizar la Reserva. Puede solicitar una copia impresa de la factura a través de nuestro Centro de atención telefónica, pagando una tarifa adicional. También podrá solicitar una factura modificada que contenga datos de facturación diferentes a los proporcionados en la reserva y posiblemente tenga que abonar un suplemento por dicho servicio.
- 5.7.11. Si realiza el pago mediante transferencia bancaria, a menos que especifiquemos lo contrario, Usted tendrá un límite de dos Reservas por transacción por cuenta Wizz.
- 5.7.12. Si no recibe ninguna confirmación de la Reserva por Nuestra en la dirección de correo electrónico facilitada en su cuenta Wizz Air en un plazo de cinco días a partir de la reserva, debe ponerse en contacto con el Centro de atención telefónica para verificar la validez de Su Reserva.

## **5.8. Reembolsos**

- 5.8.1. Nuestros precios y tarifas no son reembolsables, por lo que si cancela, pierde o no toma su vuelo, no recibirá ningún reembolso, excepto que se estipule lo contrario en estos Términos.
- 5.8.2. En caso de que se produzca el fallecimiento de un familiar directo (madre, padre, abuelo(a), hijo(a), nieto(a), hermana(o), esposa, marido, pareja de hecho) durante el mes anterior a la fecha prevista de salida del vuelo que se indica en Su Reserva, puede solicitar un reembolso equivalente al precio que ha pagado por los vuelos que no pudo tomar como consecuencia de dicho fallecimiento, además de las tasas, tarifas y cargos asociados que haya pagado. Debe presentar su reclamación en un plazo de un mes a partir de dicho fallecimiento y facilitar una copia del certificado de defunción.
- 5.8.3. Si algún miembro de su reserva de grupo sufre una enfermedad grave y no puede viajar, o si fallece antes del viaje, le reembolsaremos el importe total por todos los miembros de su Reserva. Debe aportar pruebas válidas de la enfermedad grave o el fallecimiento antes de la fecha en que debía viajar.
- 5.8.4. En el caso de que Nosotros cancelemos su vuelo, o cambiemos la ruta o las horas previstas de los vuelos incluidos en Su Itinerario conforme a lo establecido en el Párrafo 6.3, Usted puede cancelar el Contrato y tendrá derecho a un reembolso del Precio total.

## **6. Realización de cambios en la reserva**

### **6.1. Horario**

- 6.1.1. LOS HORARIOS DE SALIDA Y LLEGADA QUE SE MUESTRAN EN NUESTRO PROGRAMA Y EN OTROS LUGARES NO ESTÁN GARANTIZADOS Y NO FORMAN PARTE DE SU CONTRATO DE TRANSPORTE CON NOSOTROS. EN VIRTUD DE ESTE PÁRRAFO, NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE MODIFICARLOS.
- 6.1.2. No seremos responsables por los errores u omisiones en los horarios o en cualquier otra información facilitada por terceros sobre las fechas u horarios, o la operativa de cualquier vuelo.

### **6.2. Vuelos punto a punto**

- 6.2.1. Wizz Air es un operador de punto a punto y no operamos mediante conexiones o con "billetes directos" para nuestros vuelos o los vuelos de otros operadores en relación con nuestros vuelos comerciales programados.
- 6.2.2. Si Usted ha reservado un vuelo de conexión con Nosotros o con otro operado, esto supone un contrato de transporte independiente. No garantizamos ni aceptamos responsabilidad alguna por la pérdida del transporte de conexión a un vuelo posterior. Si decide reservar un vuelo de conexión, usted será el responsable de garantizar que cumple los requisitos de facturación, equipaje y documentación de viaje para dicho vuelo.
- 6.2.3. Se requiere que tenga permiso para entrar en el país de llegada del vuelo. No tendremos en cuenta ningún vuelo de conexión que pueda tener, (incluso aunque exista una ruta de tránsito aeroportuario en el aeropuerto de llegada). Nos reservamos el derecho de negarnos a transportarle a Usted y/o su Equipaje si no facilita los Documentos de viaje necesarios.

### **6.3. Modificación del Contrato de transporte por parte de Wizz Air**

- 6.3.1. Puede que nos veamos obligados a cambiar el horario o la ruta prevista del vuelo (incluidos el Lugar de salida o Lugar de destino) con posterioridad a la emisión de Su Itinerario. En dicho caso, nos pondremos en contacto con Usted para informarle sobre dicho cambio a través del correo electrónico, de la App o por teléfono, en la dirección de correo electrónico o número de teléfono facilitados en la Reserva. En caso de cambio de hora, fecha o ruta del vuelo, si Usted acepta dicho cambio de cualquier forma, el Contrato entre Usted y Nosotros se considerará modificado.
- 6.3.2. Salvo que la Convención o el Reglamento 261, o cualquier otro reglamento que se pueda aplicar en cada momento, disponga lo contrario, si, una vez realizada la Reserva, pero antes de la hora de salida programada de Su vuelo, Nosotros cancelamos su vuelo o cambia significativamente la hora de salida programada y (i) no le es posible aceptar el nuevo vuelo y/o el cambio que le ofrecemos y, además, (ii) no se puede realizar la reserva en un vuelo alternativo que sea aceptable para Usted, puede elegir entre las siguientes opciones llamando a Nuestro Centro de atención telefónica:
  - 6.3.2.1. Podemos cambiar su reserva a otro vuelo operado por Nuestra compañía en la misma ruta o, si fuera necesario, en otra equivalente en un plazo de 14 días antes o 30 días después de la fecha prevista de salida del vuelo retrasado/cancelado (en función de la disponibilidad de asientos); o

- 6.3.2.2. Puede cancelar Su reserva y solicitar el reembolso en crédito en Su "cuenta de cliente" para el vuelo cancelado y para el trayecto de vuelta, si corresponde; o
- 6.3.2.3. Puede cancelar Su reserva y solicitar el reembolso del Precio total abonado por el vuelo cancelado y, si corresponde, por el trayecto de vuelta.
- 6.3.2.4. Si, después de elegir una de las opciones de 6.3.2.1 a 6.3.2.3, Usted desea cambiar Su elección más tarde, puede hacerlo de acuerdo con la normativa general incluida en estos Términos y previo pago de la tarifa correspondiente.
- 6.3.2.5. Tenga en cuenta que, en relación con los Servicios adicionales y Otros servicios, en caso de cancelación, se aplicará la política de cancelación y reembolso del proveedor externo, si corresponde.

## **6.4. Modificación del Contrato de transporte por Su parte**

- 6.4.1. Puede cancelar Su Reserva hasta catorce días antes de la hora prevista de salida del vuelo. Tendrá derecho al reembolso del Precio total, previa deducción de la Tarifa de cancelación.
- 6.4.2. Si cancela Su reserva en un plazo de catorce días antes de la hora prevista de salida del vuelo, se le reembolsará el importe del Precio total, previa deducción de la Tarifa por Otros servicios y por protección de asiento.
- 6.4.3. Puede cambiar su vuelo a otro vuelo de Wizz Air que haya disponible pagando la Tarifa de servicio asociada más la diferencia de precio, si la hay, del nuevo vuelo. Este importe se calcula al realizar el cambio. Si el nuevo precio es inferior al original, no le reembolsaremos la diferencia. Para obtener más información, visite el Sitio web.

## **7. Viajes con menores**

- 7.1. No transportamos bebés que tengan menos de 14 días en la fecha del vuelo.
- 7.2. Solo podemos transportar Menores de 14 años si viajan con un Adulto Acompañante, que debe figurar en la misma Reserva que el Menor.
- 7.3. Si desea consultar el importe de las tarifas por el transporte de bebés, visite el Sitio web o llame a Nuestro Centro de atención telefónica.

- 7.4. En cada Reserva, debe haber al menos un Adulto Acompañante por cada 10 niños que haya en la Reserva.
- 7.5. En algunos países, la legislación relativa al transporte de menores puede ser más estricta, en cuyo caso prevalecerán dichas leyes. Es su responsabilidad cumplir las leyes aplicables oportunas.
- 7.6. Los documentos exigidos para el transporte de Menores pueden variar de un país a otro. De acuerdo con el Párrafo 11.2 (Documentos de viaje y Otros requisitos) a continuación, es su responsabilidad garantizar que todos los Pasajeros de la Reserva estén debidamente documentados.
- 7.7. Los bebés no necesitan un asiento independiente y se pueden sentar en el regazo de un Adulto Acompañante. Los niños no pueden sentarse en el regazo de un Adulto Acompañante y deben tener un asiento independiente.
- 7.8. Si reserva un viaje de ida y vuelta y el Bebé cumple los dos años de edad antes de la fecha del viaje de vuelta, deberá realizar una reserva por separado para dicho viaje de vuelta, dado que el Niño dejará de considerarse un Bebé.
- 7.9. Por motivos de seguridad y operativos, no se pueden adquirir determinados asientos para un Menor. Solo se puede sentar un Bebé en el regazo de un Adulto Acompañante por fila de asientos. Por razones de seguridad, solo se pueden transportar un máximo de 15 Bebés en la misma aeronave.
- 7.10. Usted no puede el Adulto Acompañante de más de un Bebé y solo se puede sentar un Bebé en Su regazo.
- 7.11. Si viaja con un Menor, debe asumir toda responsabilidad sobre él a lo largo de todo el viaje. Debe asegurarse de que esté correctamente sentado a bordo y con todas las medidas de seguridad. No puede pedir a un pasajero que no esté en la Reserva que acepte la responsabilidad de un Menor en ningún momento durante el transcurso del embarque, el transporte aéreo o el desembarque.

## **8. Asistencia especial**

### **8.1. Requisitos de reserva para asistencia especial**

- 8.1.1. Si necesita asistencia especial, (incluidos entre otros, el transporte de un perro guía reconocido), deberá informarnos con antelación conforme al Párrafo 4.1.7 o 4.3.2 de estos Términos.
- 8.1.2. Independientemente de los derechos que le son otorgados en virtud del Reglamento 1107/2006/CE respecto a los derechos de personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, si tiene una discapacidad o una condición médica que pudiera afectar a su seguridad y a la seguridad del vuelo, podemos solicitarle que adopte ciertas medidas, entre las que se incluye contar con un acompañante para Su vuelo.
- 8.1.3. A menos que se especifique lo contrario en la legislación aplicable, el acompañante debe tener más de 16 años y debe ser físicamente capaz de ayudarle en caso de una emergencia.
- 8.1.4. Proporcionaremos la asistencia especial de acuerdo con el Reglamento 1107/2006/CE.

### **8.2. Estado de salud**

- 8.2.1. YA QUE NOS ES IMPOSIBLE VERIFICAR SU ESTADO DE SALUD, SI PADECE ALGUNA ENFERMEDAD GRAVE O CONTAGIOSA, O CUALQUIER OTRA QUE NECESITE ATENCIÓN MÉDICA, ES SU RESPONSABILIDAD OBTENER CONSEJO MÉDICO PARA CONFIRMAR QUE PUEDE VIAJAR DE FORMA SEGURA. SEGÚN LAS DISPOSICIONES DE ESTOS TÉRMINOS, NOSOTROS NO NOS HAREMOS RESPONSABLES DE NINGÚN ACCIDENTE O DETERIORO DEL ESTADO DE SALUD (INCLUIDAS LA ENFERMEDAD O LAS LESIONES) O FALLECIMIENTO QUE SE PRODUZCA DURANTE EL VUELO COMO CONSECUENCIA DE NO PEDIR O NO SEGUIR EL CONSEJO MÉDICO.
- 8.2.2. Nos reservamos el derecho a solicitar un formulario de idoneidad para volar para confirmar Su capacidad para volar, incluida la aprobación médica explícita para que Usted pueda volar, en cualquiera de los casos indicados en el presente documento y cualquier otro en el que tengamos una duda razonable de que Usted pueda completar el vuelo de forma segura, sin necesidad de asistencia médica extraordinaria durante dicho vuelo. Si fuera necesario, podremos solicitar que una enfermera/enfermero o personal médico titulado acompañe al Pasajero

durante el vuelo. Tenga en cuenta que el formulario de idoneidad para volar debe emitirse en un plazo de seis días como máximo antes de la fecha del vuelo.

- 8.2.3. En caso de no cumplir los requisitos establecidos en cualquier punto del presente documento (como, por ejemplo, no facilitar el formulario de idoneidad para volar cuando lo solicitemos) o si no podemos cumplir los requisitos indicados en Su certificado médico en la aeronave que operamos según el Horario previsto, cancelaremos Su reserva y transporte y procederemos a la devolución del importe del Precio del billete, previa deducción de las tarifas por Otros servicios y por Protección de asiento.
- 8.2.4. Las mujeres embarazadas que superen las 34 semanas de embarazo no podrán viajar en Nuestros vuelos. En el caso de mujeres con embarazo múltiple, el límite de tiempo para poder viajar en avión será de 32 semanas. Las mujeres embarazadas de más de 28 semanas solo podrán viajar en Nuestros vuelos previa presentación de un formulario de idoneidad para volar completo que confirme su capacidad para volar. Tenga en cuenta que el formulario de idoneidad para volar debe emitirse en un plazo de seis días como máximo antes de la fecha del vuelo.

### **8.3. Transporte de equipo médico especial**

- 8.3.1. No aceptamos Pasajeros en camillas.
- 8.3.2. A bordo se podrán subir concentradores de oxígeno portátiles (COP) que no contengan gas comprimido ni oxígeno líquido, siempre y cuando se haya demostrado con pruebas claras la naturaleza de dicho equipo. Dichos concentradores de oxígeno portátiles son sistemas de presión positiva continua en las vías respiratorias (CPAP) e incluyen un dispositivo de ventilación que suministra una corriente suave de aire por la nariz para mantener las vías respiratorias abiertas, pero no contienen oxígeno. A estos dispositivos no se les aplica Nuestra política de Equipaje no facturado y se pueden subir a bordo como objetos adicionales. Si va a subir a bordo un dispositivo de este tipo, póngase en contacto con nuestro Centro de atención telefónica al menos 48 horas antes de la hora de salida Programada del vuelo. Para obtener más información, visite Nuestro sitio web.
- 8.3.3. Los dispositivos de ayuda respiratoria que contengan gas comprimido u oxígeno líquido no están permitidos a bordo de la aeronave.
- 8.3.4. No se aceptan pasajeros que viajen con su propio oxígeno, pero proporcionaremos un servicio de oxígeno sanitario a aquellos pasajeros que



hayan solicitado dicha asistencia especial durante el vuelo, sujeto a los límites aplicables.

- 8.3.5. Si necesita ayuda, póngase en contacto con nuestro Centro de atención telefónica al menos 48 horas antes de la hora de salida programada del vuelo para gestionar este servicio. Para obtener más información, visite Nuestro Sitio web o llame a Nuestro Centro de atención telefónica.

## **8.4. Viajes con perro guía reconocido**

- 8.4.1. A menos que la legislación aplicable estipule lo contrario, en caso de Asistencia especial cuando Usted necesite viajar con su Perro guía reconocido, tiene derecho a viajar con Su Perro guía reconocido sin ningún cargo adicional, sujeto a la limitación de un perro por pasajero/vuelo.
- 8.4.2. No transportamos perros de terapia ni ningún animal de apoyo emocional.
- 8.4.3. Deberá informarnos conforme al Párrafo 4.1.7 o 4.3.2 de estos Términos al menos 48 horas antes de la hora de salida programada para organizar su viaje. En dicha notificación deberá facilitarnos los documentos a los que se hace referencia en el Párrafo 8.4.4 de estos Términos.
- 8.4.4. Un Perro guía reconocido debe contar con documentación oficial que confirme (1) que el Perro guía reconocido dispone de pasaporte para mascotas de la UE actualizado en el que se muestre que cumple el Reglamento del Programa de Pasaporte Europeo para Mascotas (PETS) de la EU y los requisitos de vacunación y tratamiento del país al que viaja; y (2) que está totalmente adiestrado para ayudarle como Perro guía reconocido. No seremos responsables por ningún perro guía que no cuente con la correcta documentación necesaria.
- 8.4.5. Debe llevar consigo estos documentos oficiales a lo largo de todo Su viaje.
- 8.4.6. Su Perro guía reconocido no puede ocupar ningún asiento a bordo de la aeronave.
- 8.4.7. No podrá viajar ningún Perro guía reconocido que no esté correctamente documentado o cuyos documentos no se hayan facilitado antes del viaje o en el transcurso de este.

## 9. Asientos

- 9.1. Utilizamos un sistema de asientos asignados. Al facturar (tanto si se realiza por Internet, como a través de la App móvil o en el aeropuerto), le seleccionamos un asiento de forma gratuita.
- 9.2. Siempre que haya disponibilidad, podrá seleccionar otro asiento mediante el pago de la tarifa pertinente:
  - 9.2.1. en el momento en que efectúe una reserva; o
  - 9.2.2. si ha completado Su Reserva, a través de la App o del Sitio web; o bien,
  - 9.2.3. en el aeropuerto hasta tres horas antes de la Hora de salida programada.
- 9.3. Tenga en cuenta de después de facturar, solo puede cambiar el asiento preseleccionado por determinados asientos situados en las primeras filas o en las filas con las salidas sobre las alas.
- 9.4. A efectos de estas Condiciones generales para el transporte, la tarifa que debe pagarse por la selección del asiento se considera una Tarifa por otros servicios.
- 9.5. Una vez que haya embarcado, puede que se le solicite cambiar el asiento que se le ha asignado por motivos operativos o de seguridad. En tal caso, siga las instrucciones de la tripulación de cabina al respecto. En caso de que debamos corregir la selección del asiento que ha adquirido, tendrá derecho al reembolso de la tarifa que ha pagado por el asiento seleccionado.
- 9.6. Si durante la reserva ha indicado PRM, podrá seleccionar el servicio de facturación por Internet; sin embargo, no podrá imprimir Su Tarjeta de embarque. Si ha seleccionado el servicio de facturación por Internet, póngase en contacto con nuestro Centro de atención telefónica llamando al número de teléfono nacional disponible para las solicitudes de asistencia especial o enviando la petición a la dirección de correo electrónico disponible para dichas solicitudes (para obtener los números de teléfono y la dirección de correo electrónico disponibles para tal fin, visite nuestro Sitio web). Tras la asignación del asiento, podrá imprimir Su Tarjeta de embarque. Si ha seleccionado el servicio de facturación por Internet y ha facturado, pero no se ha puesto en contacto con nuestro Centro de atención telefónica para la asignación del asiento, deberá acudir al mostrador de facturación del aeropuerto para que le asignen un asiento; en tal caso, se le imprimirá la Tarjeta de embarque de forma gratuita.

- 9.7. Por motivos de seguridad, algunos asientos no son adecuados para todos los pasajeros. Dichos asientos se ubican en la primera fila del avión, en las salidas sobre las alas y en la última fila.
- 9.8. Si desea realizar cambios en Su Reserva o cancelar Su Reserva, no se le reembolsarán las tarifas que haya pagado por los asientos asignados.
- 9.9. Si:
  - 9.9.1. Modificamos la ruta o el horario/fecha previstos del vuelo indicado en Su Itinerario o
  - 9.9.2. Su vuelo es cancelado por Nosotros o retrasado más de cinco horas y Usted ha adquirido un asiento en relación con dicha reserva, debido a dicho acontecimiento, podrá seleccionar:
    - 9.9.2.1. la cancelación de Su reserva, en cuyo caso se le reembolsará la tarifa que haya pagado por el asiento seleccionado.
    - 9.9.2.2. un vuelo alternativo, en cuyo caso migraremos el asiento seleccionado al nuevo vuelo reservado o le asignaremos un nuevo asiento, o bien le reembolsaremos el importe que pagó por el asiento seleccionado previa solicitud por Su parte a nuestro Centro de atención telefónica.

En caso de que se le asigne otro asiento, podrá disponer del valor completo de la tarifa que ha pagado por el asiento seleccionado para seleccionar y adquirir un asiento en el nuevo vuelo reservado en vez del asiento que se le haya preasignado en el vuelo alternativo.

## **10. Facturación**

- 10.1. Si no dispone de un Itinerario al facturar, deberá proporcionar Su código de reserva. Al facturar, también se le pedirá que muestre los Documentos de viaje válidos.
- 10.2. La facturación en el aeropuerto está sujeta a una tarifa a menos que se especifique lo contrario en el Sitio web.

## **11. En el aeropuerto**

### **11.1. Llegada al aeropuerto**

- 11.1.1. Debe llegar al aeropuerto con suficiente antelación respecto a la hora de salida prevista como para completar la entrega de equipaje (si ha facturado equipaje) a tiempo, cumplir todas las formalidades gubernamentales y procedimientos de seguridad, y presentarse en la puerta de embarque como mínimo 30 minutos antes de la hora prevista del vuelo. Los procedimientos y horarios pueden variar en los diferentes aeropuertos y para cada vuelo concreto. Es Su responsabilidad asegurarse de que cumple estas formalidades, horarios y procedimientos. Puede encontrar la Hora límite de facturación en nuestro Sitio web y a través de Nuestro Centro de atención telefónica. La hora de cierre de la puerta de embarque aparece en Su Tarjeta de embarque y en Nuestro Sitio web.
- 11.1.2. Deberá presentar Su tarjeta de embarque y todos los Documentos de viaje. Consulte el Párrafo 11.2 (Documentos de viaje y Otros requisitos). Debe someterse a todos los controles y procedimientos de seguridad exigidos por los funcionarios del gobierno o del aeropuerto, o por Nosotros mismos. Esto incluye toda la información que debemos que recopilar para cumplir los requisitos de Información avanzada sobre pasajeros.

### **11.2. Documentos de viaje y otros requisitos**

- 11.2.1. Todos los Pasajeros deberán presentar un documento de viaje con fotografía válido en la entrega de equipaje y/o en la puerta de embarque de cada vuelo.
- 11.2.2. Debe utilizar los mismos Documentos de viaje que ha utilizado para la facturación en el control de fronteras y el embarque.
- 11.2.3. Los requisitos de documentación de viaje varían en función de la ruta, Su nacionalidad y estado. Se aplican períodos de validez, que pueden ser más largos que Su estancia prevista. También pueden variar los requisitos para los Niños y sus acompañantes. Tenga en cuenta que no podemos asesorarle sobre sus circunstancias específicas y es su exclusiva responsabilidad informarse sobre, y asegurarse de que sus Documentos de viaje cumplen, los requisitos de los países que intervienen en su viaje.

- 11.2.4. Usted es el único responsable de comprobar y cumplir toda la Legislación aplicable y los requisitos de documentación (incluidos los visados o permisos de entrada y salida, documentación médica o de estado de salud y otros documentos) de cualquiera de los países de destino, de origen o de tránsito de Su vuelo. También será responsable de comprobar las recomendaciones para viajes al extranjero del gobierno que puedan afectar a Su viaje. Antes de viajar, ha de estar en posesión de los documentos de viaje necesarios y todos los demás documentos de salida, entrada, sanitarios y de cualquier otro tipo requeridos por la legislación, normativas, órdenes, demandas o por los países participantes en el transporte, y permitirnos sacar y conservar copias de los mismos. Nos reservamos el derecho de denegarle el transporte si no cumple con estos requisitos o si sus Documentos de viaje no parecen estar en regla.
- 11.2.5. Si necesita un visado válido para entrar en el país, debe disponer de uno antes de la Hora límite de facturación. En caso de que no pueda cumplir con este requisito, no nos haremos responsables de cualquier daño que pueda producirse por tal circunstancia.
- 11.2.6. No seremos responsables ante Usted de la obtención ni del mantenimiento de los documentos de viaje necesarios (o de su incapacidad para ello) o de su incumplimiento de la Legislación aplicable, de los requisitos o de estos Términos. El envío de Su Información avanzada sobre pasajeros no implica que se acepte su entrada, o que tenga derecho a ello, en ningún estado o territorio. Nos reservamos el derecho de denegarle el transporte a cualquier Pasajero que consideremos razonablemente que no ha cumplido, o cuyos documentos creemos razonablemente que no cumplen, dichos requisitos, o si creemos que sus documentos de viaje son falsos, o bien si así nos lo requieren las autoridades gubernamentales.
- 11.2.7. En caso de que nos veamos obligados a pagar cualquier multa, penalización u otro tipo de gasto que surja debido al incumplimiento por su parte de las normas mencionadas en el Párrafo 11, deberá reembolsarnos dichos gastos cuando lo solicitemos. También deberá hacerse cargo de los gastos de transporte desde el país que no permita su entrada. No le reembolsaremos la parte proporcional de los gastos de transporte al país que no permita su entrada.

### **11.3. Despacho de aduanas y control de seguridad**

- 11.3.1. Todo pasajero que vuele en rutas internacionales deberá pasar por las formalidades de inmigración, seguridad y despacho aduanero. En caso de no

poder cumplir con los requisitos arriba mencionados, nos negaremos a transportarle, cancelaremos Su Reserva y le reembolsaremos el importe del Precio total tras deducir la Tarifa por Otros servicios y la Tarifa de protección de asiento.

- 11.3.2. Deberá someterse a las inspecciones de seguridad llevadas a cabo por las autoridades gubernamentales o del aeropuerto de los Países participantes en el Transporte, por el operador del aeropuerto o por Nosotros.
- 11.3.3. Si la Legislación aplicable lo requiere, deberá estar presente durante la inspección de Su Equipaje llevada a cabo por las autoridades de la aduana u otras autoridades oficiales. No nos hacemos responsables de los daños o las pérdidas que puedan producirse (incluido su equipaje) durante la realización de dichas inspecciones o por su incumplimiento de este requisito.
- 11.3.4. En la medida en que la ley lo permita, no nos hacemos responsables de los daños que puedan producirse por las inspecciones establecidas en este Artículo 11 y/o por la negativa a someterse Usted o Su Equipaje a dichas inspecciones.

## **11.4. Embarque**

- 11.4.1. Si Usted tiene derecho a embarque prioritario para Su vuelo, puede incorporarse a la cola prioritaria para la entrega de equipaje y para embarcar en el avión. Se indicará si dispone de embarque prioritario en Su Tarjeta de embarque.
- 11.4.2. Para utilizar el embarque prioritario, debe asegurarse de estar en la puerta de embarque cuando comience el embarque. No podemos garantizarle que el embarque prioritario le permita siempre embarcar en orden de prioridad, ya que los procesos de embarque están sujetos en todo momento a requisitos operativos.

## **11.5. Pérdida de vuelo**

- 11.5.1. Si pierde Su vuelo, podrá solicitar embarcar en el próximo vuelo de Wizz Air disponible al mismo destino siempre que abone la Tarifa por pérdida de vuelo. Para ello, debe presentarse, con la documentación válida correspondiente, en Nuestra agencia de venta de billetes del Lugar de salida en un plazo de 30 minutos después de la hora prevista de salida del vuelo que haya perdido, siempre que:

11.5.2. Si ha realizado la facturación por Internet, haya llegado más tarde de la Hora límite de facturación si tiene Equipaje para Facturar o haya llegado tarde a la puerta de embarque;

O

11.5.3. Si ha optado por facturar en el aeropuerto, se haya presentado en el Lugar de salida, pero haya llegado más tarde de la Hora límite de facturación.

11.6. SI OPTA POR FACTURAR EN EL AEROPUERTO Y HA FACTURADO A TIEMPO, PERO HA LLEGADO TARDE A LA PUERTA DE EMBARQUE, DEBERÁ REALIZAR UNA NUEVA RESERVA Y NO PODRÁ HACER DE NUEVO LA RESERVA EN VIRTUD DEL PÁRRAFO 11.5.1.

11.7. Si vuelve a reservar Su vuelo en virtud del Párrafo 11.5.1 y opta por la facturación en el aeropuerto para la nueva reserva del vuelo se le cargarán unos gastos de tramitación no reembolsables que deberá abonar en el momento de realizar la nueva reserva, así como la Tarifa por pérdida de vuelo.

11.8. Si realiza una nueva reserva de Su vuelo en conformidad con el Párrafo 11.5.1, no se reembolsará el Precio total de su vuelo original.

## **12. Código de conducta**

12.1. De acuerdo con la Legislación aplicable, el capitán está al mando del avión y todas las personas que se encuentren a bordo deben obedecer sus órdenes legítimas. Debe seguir las instrucciones de la Tripulación en todo momento durante el transporte.

12.2. Si Su conducta a bordo del avión o en el aeropuerto:

12.2.1. pone en peligro el avión o a cualquier persona o propiedad que se encuentre a bordo o en el aeropuerto; y/o

12.2.2. impide que la Tripulación o el personal de tierra desempeñe sus funciones; y/o

12.2.3. supone el incumplimiento de las instrucciones de la Tripulación o del personal de tierra; y/o

12.2.4. implica el empleo de palabras amenazantes, abuso o insultos hacia la Tripulación, el personal de tierra o los Pasajeros o se comporta de esa manera con la Tripulación, el personal de tierra u otros Pasajeros; y/o

- 12.2.5. su comportamiento es impropio, impredecible, imprudente o agresivo, o que otro Pasajero u otra persona pueda rechazar razonablemente,

Podremos tomar todas las medidas que consideremos necesarias para evitar que se siga produciendo dicha conducta, entre las que se incluyen la imposición de restricciones o la expulsión del avión o del aeropuerto, así como la cancelación de Sus próximos viajes en un vuelo y/o transporte en futuros vuelos. También puede ser procesado/a por las infracciones cometidas a bordo del avión o en el aeropuerto. Será responsable ante Nosotros de todos los costes o gastos derivados de o generados como consecuencia de su conducta inadecuada a bordo del avión o en el aeropuerto, entre otros, los costes derivados de un desvío o de los daños causados debido a su comportamiento. Si ha sido necesario desviar el vuelo como consecuencia del comportamiento del Pasajero, es posible que haya que entregar a dichos Pasajeros a los agentes de seguridad o del orden público en el punto de desvío para solucionar el problema. Podremos llevar a cabo dicha acción si lo consideramos oportuno para recuperar dichos costes de Su parte. También podremos rechazar futuras Reservas de Su parte bajo estas circunstancias hasta que se hayan satisfecho los costes que queden pendientes y/o hasta el momento en que consideremos que ya no representa ningún riesgo para los demás Pasajeros o para nuestra Tripulación o nuestro personal de tierra.

- 12.3. De conformidad con los requisitos de seguridad de aviación civil, no se permite fumar en ninguno de nuestros vuelos. Está prohibido fumar cualquier tipo de sustancia, incluidos los cigarrillos electrónicos, a bordo de Nuestras aeronaves. Cualquier intento de fumar podría acarrear consecuencias penales graves para Usted, además de Nuestra demanda por los daños y perjuicios causados. Asimismo, en tales casos Nos reservamos el derecho a denegarle el transporte a Usted y/o Su Equipaje y a cancelar Su(s) reserva(s).
- 12.4. Solo está permitido en Nuestros vuelos el consumo del alcohol adquirido a bordo por los Pasajeros. A nuestra entera discreción, nos reservamos el derecho de servir alcohol a bordo de Nuestros aviones y denegar dicho servicio a cualquiera de los Pasajeros.
- 12.5. Por motivos de seguridad, es posible que prohibamos o limitemos el uso a bordo de la aeronave de material electrónico, como teléfonos móviles, ordenadores portátiles, grabadoras portátiles, libros electrónicos y tabletas, juegos electrónicos o dispositivos transmisores, juguetes de control por radio y walkie-talkies, entre otros. El uso de audífonos y marcapasos sí está permitido, mientras



que otros dispositivos electrónicos portátiles solo se pueden utilizar en modo avión.

## **13. Denegación de transporte**

- 13.1. Podemos denegarle el transporte a Usted y/o su Equipaje, o expulsarle de un vuelo si ya ha embarcado, sin ninguna responsabilidad por nuestra parte, si:
  - 13.1.1. Usted o Su Equipaje puede poner en peligro la seguridad del avión o la salud o seguridad de las personas que se encuentran a bordo o en el aeropuerto;
  - 13.1.2. y que dicho transporte pudiera afectar a la comodidad de cualquier persona a bordo.
  - 13.1.3. Se encuentra en estado de embriaguez o bajo la influencia de las drogas en el aeropuerto o a bordo;
  - 13.1.4. Ha fumado o ha intentado hacerlo en el aeropuerto (fuera de las zonas permitidas) o a bordo;
  - 13.1.5. Está en posesión, o existe una buena razón para creer que está en posesión, ilegal de drogas;
  - 13.1.6. Tenemos razones para creer que Su estado mental o físico puede ponerle en peligro a usted, al avión o a las personas que se encuentran a bordo o a otras personas, o no cumple los requisitos gubernamentales, del organismo de salud pública o de cualquier otra fuerza de seguridad del gobierno, o de salud aplicables del país al que viaja;
  - 13.1.7. Ha infligido daños o lesionado a, o ha utilizado un lenguaje o un comportamiento amenazante, abusivo, insultante o lascivo hacia, algún miembro de nuestra tripulación, personal de tierra o hacia cualquier Pasajero;
  - 13.1.8. Ha realizado una amenaza de bomba u otra amenaza a la seguridad;
  - 13.1.9. Su conducta constituye una sospecha razonable de un delito menor o se han detectado actividades delictivas durante el proceso de Reserva, de facturación o de embarque, o en el aeropuerto, o bien a bordo del avión;
  - 13.1.10. Es percibido como un peligro o riesgo para usted o para otras personas, o para la propiedad;

- 13.1.11. No ha seguido Nuestras instrucciones con respecto a la seguridad o protección, ya sea a bordo del avión o en el aeropuerto;
- 13.1.12. Ha puesto la seguridad del avión o de cualquier persona que se encuentre a bordo en peligro;
- 13.1.13. Ha infringido el Código de conducta;
- 13.1.14. Se ha negado a someterse Usted o Su Equipaje a los controles de seguridad;
- 13.1.15. Se ha negado a pasar por las formalidades de inmigración y/o aduaneras;
- 13.1.16. Su estado físico, ropa o comportamiento asusta, indigna o escandaliza a las personas que se encuentran a bordo;
- 13.1.17. Tiene una enfermedad o un estado de salud que requiere que su médico emita un formulario de idoneidad para volar que confirme que puede volar y no presenta ningún certificado válido o, de alguna otra manera, no nos certifica que es apto para volar;
- 13.1.18. Requiere asistencia especial específica no incluida en los servicios que ofrecemos a personas con algún tipo de discapacidad (consulte el Párrafo 8 y nuestra página de Asistencia especial para obtener más información);
- 13.1.19. No ha proporcionado los Documentos de viaje necesarios;
- 13.1.20. Si se ha negado a entregar sus Documentos de viaje a un miembro de la tripulación del avión, cuando se le han solicitado
- 13.1.21. Si se ha negado a proporcionarnos una fotocopia de sus Documentos de viaje
- 13.1.22. Si destruye sus Documentos de viaje durante el vuelo o antes del embarque
- 13.1.23. La autoridades gubernamentales nos han solicitado que lo hagamos (también en relación a su Información avanzada sobre pasajeros);
- 13.1.24. No ha presentado un billete válido;
- 13.1.25. y la documentación que ha presentado:

13.1.25.1. ha sido adquirida de forma ilegal o se ha comprado a una entidad que no somos Nosotros o Nuestro agente autorizado;

13.1.25.2. ha sido denunciada como perdida o robada;

13.1.25.3. ha sido falsificada o ha sido objeto de un pago fraudulento; o

13.1.25.4. ha sido modificada por alguien ajeno a Nuestra compañía o a nuestro agente autorizado, o se ha roto parte de ella;

y, en ese caso, nos reservamos el derecho de retener dicha documentación;

13.1.26. La persona que se presenta en la entrega de equipaje o en la puerta de embarque no puede probar que sea el pasajero que se menciona en la Reserva;

13.1.27. Ha alterado, o provocado daños deliberadamente en, el avión y en el equipo de seguridad, o ha intentado acceder a zonas controladas sin autorización;

13.1.28. Tenemos razones para creer que el transporte de Usted y/o de Su Equipaje puede poner en peligro la seguridad o la protección;

13.1.29. No ha pagado el Precio, las tasas, los cargos o las Tarifas por Servicios adicionales y/u Otros servicios aplicables;

13.1.30. Nos debe dinero con respecto a uno o varios vuelos;

13.1.31. No ha facturado para la Hora límite de facturación;

13.1.32. No ha llegado a tiempo a la puerta de embarque;

13.1.33. Ha infringido los Términos de uso de nuestro Sitio web;

13.1.34. Se ha comportado de la forma mencionada anteriormente en o en relación con un vuelo anterior y creemos que puede repetir dicho comportamiento;

13.1.35. Dicha acción es necesaria para cumplir la Legislación aplicable.

## **14. A bordo**

- 14.1. A nuestra única discreción, podemos ofrecer bebidas, tentempiés ligeros y artículos libres de impuestos en Nuestros vuelos. No podemos garantizar un entorno libre de alérgenos en Nuestros vuelos.

## **15. Equipaje**

### **15.1. Equipaje facturado**

- 15.1.1. El paso de cada pieza de Equipaje facturado no debe exceder los 32 kilogramos. Las dimensiones máximas por cada pieza de Equipaje facturado son: 149 x 119 x 171 cm. Denegaremos el transporte del Equipaje facturado que sobrepase estos límites. Nos reservamos el derecho a limitar el número de piezas de Equipaje facturado por pasajero. Podrá consultar más información sobre estas restricciones puestas en vigor en nuestro sitio web o llamando al Centro de atención telefónica.
- 15.1.2. COBRAREMOS UNA TARIFA DE MANIPULACIÓN POR CADA PIEZA DE EQUIPAJE FACTURADO. EL IMPORTE DE DICHA TARIFA PUEDE CONSULTARSE EN NUESTRO SITIO WEB O EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. EN VIRTUD DEL PÁRRAFO 15.1.1, SI EL PESO TOTAL DE SU EQUIPAJE FACTURADO EXCEDE LA FRANQUICIA DE EQUIPAJE FACTURADO QUE HA SELECCIONADO, COBRAREMOS UNA TARIFA DE EXCESO DE EQUIPAJE POR CADA KILOGRAMO ADICIONAL A LA TARIFA VIGENTE EL DÍA DEL VIAJE. EL IMPORTE DE DICHA TARIFA PUEDE CONSULTARSE EN EL SITIO WEB O EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. NOS NEGAREMOS A TRANSPORTAR EL EQUIPAJE FACTURADO SI NO ABONA LA TARIFA DE MANIPULACIÓN Y/O DE EXCESO DE EQUIPAJE CORRESPONDIENTE. MEDIANTE LA PRESENTE, QUEDAMOS EXCLUIDOS DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS QUE PUEDAN PRODUCIRSE COMO CONSECUENCIA DE DICHA NEGATIVA.
- 15.1.3. Los cochecitos y sillas de ruedas deben facturarse con el resto de Equipaje y se transportarán gratis, siempre y cuando también viaje el propio usuario de los mismos.
- 15.1.4. Cuando aceptemos Su Equipaje para el transporte como Equipaje facturado, aceptaremos la custodia del mismo y expediremos una Etiqueta de identificación de equipaje y una Etiqueta de reclamación de equipaje para cada bulto. Debe conservar la Etiqueta de identificación de equipaje y la Etiqueta de reclamación de equipaje como prueba de haberlo facturado.

- 15.1.5. El Equipaje facturado se transportará en la misma aeronave en la que viaja Usted, a menos que no sea posible por motivos de seguridad. En este último caso, el Equipaje facturado se transportará en un vuelo posterior.
- 15.1.6. SI SU EQUIPAJE FACTURADO CONTIENE ALGUNO DE LOS SIGUIENTES OBJETOS:
- 15.1.6.1. dinero en efectivo, títulos y valores;
  - 15.1.6.2. joyas, metales preciosos, piedras preciosas y semi-preciosas;
  - 15.1.6.3. ordenadores, cámaras, videocámaras, teléfonos móviles y cualquier otro aparato electrónico o técnico y sus accesorios;
  - 15.1.6.4. documentos oficiales, de negocios o privados;
  - 15.1.6.5. documentos de viaje o de identidad;
  - 15.1.6.6. llaves;
  - 15.1.6.7. líquidos;
  - 15.1.6.8. medicamentos;
  - 15.1.6.9. productos perecederos;
  - 15.1.6.10. obras de arte y artesanía; o

ES SU RESPONSABILIDAD TENER EN CUENTA QUE ESTOS ARTÍCULOS PUEDEN NO SER APTOS PARA EL TRANSPORTE AÉREO Y QUE PUEDEN SUFRIR DAÑOS O DETERIORO COMO RESULTADO DE LAS CONDICIONES DE ESTE TIPO DE TRANSPORTE. NO SEREMOS RESPONSABLES DEL RETRASO, PÉRDIDA O DESPERFECTO QUE PUEDAN SUFRIR DICHOS ARTÍCULOS.

- 15.2. Es posible que algunos aeropuertos tengan políticas con restricciones adicionales. En esos casos, prevalecerá la normativa del aeropuerto.

### **15.3. Equipaje de mano y Equipaje no facturado**

- 15.3.1. CADA PASAJERO PUEDE TRANSPORTAR SOLO UNA PIEZA DE EQUIPAJE DE MANO. EL TAMAÑO DEL EQUIPAJE DE MANO NO DEBE SER SUPERIOR A 40 X 30 X 20 CM, EXCLUIDAS LAS ASAS Y LAS RUEDAS, SI ESTAS NO SUPERAN LOS 5 CM. LAS DIMENSIONES ESPECIFICADAS EN ESTE ARTÍCULO INCLUYEN LOS BOLSILLOS LATERALES.
- 15.3.2. Determinados servicios opcionales de Wizz Air permiten llevar una pieza de Equipaje a bordo adicional que no supere los 55 x 40 x 23 cm de tamaño ni los 10 kg de peso (excluidas las asas y las ruedas, si estas no superan los 5 cm) además del Equipaje de mano.
- 15.3.3. SI EL TAMAÑO Y/O EL PESO DE SU EQUIPAJE NO FACTURADO, AL QUE SE HACE REFERENCIA EN 15.3.1 O 15.3.2, SUPERA LAS LIMITACIONES MENCIONADAS

ANTERIORMENTE, EL TRANSPORTE DE DICHO EQUIPAJE NO FACTURADO CON EXCESO DE TAMAÑO/PESO ESTÁ SUJETO SOLAMENTE AL PAGO EN LA PUERTA DE EMBARQUE DEL CARGO POR EXCESO DE EQUIPAJE (CARGO POR EXCESO DE TAMAÑO/PESO) ESPECIFICADO EN NUESTRO SITIO WEB. NOS RESERVAMOS EL DERECHO A TRANSPORTAR CUALQUIER EQUIPAJE NO FACTURADO CON EXCESO DE TAMAÑO/PESO COMO EQUIPAJE FACTURADO.

- 15.3.4. Si es necesario por motivos operativos o de seguridad, Nos reservamos el derecho a transportar cualquier Equipaje no facturado que cumpla las limitaciones de tamaño y peso anteriores sin coste alguno en el compartimento de carga. Esta disposición no se aplica a los Objetos personales de acuerdo con la sección 15.3.5.
- 15.3.5. Además del Equipaje de no facturado, puede llevar a bordo los objetos personales de pequeño tamaño que se indican a continuación sin necesidad de pagar una tarifa adicional:
  - 15.3.5.1. un abrigo o una manta;
  - 15.3.5.2. un teléfono móvil;
  - 15.3.5.3. material de lectura para el vuelo;
  - 15.3.5.4. para los niños menores de dos años: comida para el vuelo;
  - 15.3.5.5. artículos libres de impuestos adquiridos en la zona de embarque del aeropuerto tras pasar el control de seguridad;
  - 15.3.5.6. un par de muletas para los pasajeros discapacitados;
  - 15.3.5.7. si el Bebé viaja en otro asiento, una sillita de automóvil infantil que mire hacia atrás con cinturón de seguridad incorporado y que disponga de un sistema de seguridad (sistema latch) que permita fijarla firmemente con el cinturón de seguridad del pasajero.
- 15.3.6. La política relativa al Equipaje no facturado y los Objetos personales de algunos aeropuertos puede ser más restrictiva que la que aquí se indica. En esos casos, prevalecerá la normativa del aeropuerto.
- 15.3.7. En determinados aeropuertos, solo se puede pagar la tarifa correspondiente con tarjeta de crédito o débito. Si desea consultar un listado de dichos aeropuertos, visite Nuestro Sitio web o llame al Centro de atención telefónica. En caso de no actualizar dicho listado de aeropuertos en el Sitio web, no seremos responsables de cualquier daño derivado de tal incumplimiento según lo establecido en estas Condiciones generales para el transporte y en las leyes aplicables.

15.3.8. Deberá guardar Su Equipaje no facturado y demás objetos que lleve a bordo siguiendo las instrucciones de la Tripulación y de tal forma que permita mantener despejados los pasillos y las salidas de emergencia.

#### **15.4. Mercancías peligrosas**

15.4.1. NO SE PERMITE EL TRANSPORTE DE LOS SIGUIENTES ARTÍCULOS (NO DEBEN COLOCARSE EN SU EQUIPAJE FACTURADO O NO FACTURADO NI SE PODRÁN LLEVAR COMO OBJETOS PERSONALES):

- 15.4.1.1. armas y explosivos, incluidas las armas de caza o deportivas, en conformidad con la legislación de los Países participantes en el transporte que se indican en el Itinerario;
- 15.4.1.2. cualquier artículo o sustancia que se parezca a un arma o explosivo;
- 15.4.1.3. sustancias inflamables (excepto bebidas alcohólicas, laca para el pelo, perfumes y colonias);
- 15.4.1.4. materiales radioactivos;
- 15.4.1.5. gas condensado (excepto el CO<sub>2</sub> utilizado para mover prótesis y los envases de gas inflamable de los chalecos salvavidas autoinflables);
- 15.4.1.6. sustancias venenosas o infecciosas;
- 15.4.1.7. corrosivos (excepto el mercurio de termómetros, barómetros y baterías de sillas de ruedas);
- 15.4.1.8. portafolios, maletines o maletas de seguridad con dispositivos de alarma incorporados que contengan baterías de litio o material pirotécnico;
- 15.4.1.9. artículos y materiales que pongan en peligro la seguridad de la aeronave o la vida, salud, integridad física o propiedad de las personas que se encuentran a bordo, como los artículos especificados en las Instrucciones técnicas para el transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea aprobadas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la reglamentación sobre mercancías peligrosas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA);
- 15.4.1.10. cualquier artículo o material que esté prohibido de acuerdo con las normas y la normativa de los Países participantes en el transporte;
- 15.4.1.11. cualquier artículo que no sea apropiado para el transporte porque es peligroso o no es seguro, o debido a su peso, tamaño, forma o cualquier otra característica, o porque sea frágil o perecedero teniendo en cuenta, entre otras cosas, el tipo de aeronave que se va a utilizar. Puede recibir información sobre los artículos que no se admiten, previa solicitud;
- 15.4.1.12. restos humanos;

- 15.4.1.13. animales vivos (incluidas las mascotas, insectos, reptiles o cualquier otra forma de vida), con la excepción de los perros guía reconocidos;
- 15.4.1.14. cualquier objeto especificado en las Instrucciones técnicas de la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO) para el transporte aéreo seguro de materiales peligrosos y los Reglamentos de materiales peligrosos de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) con ciertas restricciones adicionales. Para más información sobre estas restricciones, visite el Sitio web.

EN CASO DE QUE INTENTE EMBARCAR EN LA AERONAVE CON CUALQUIERA DE ESTOS MATERIALES O ARTÍCULOS, PODREMOS NEGARNOS A TRANSPORTARLE A USTED Y/O SU EQUIPAJE.

Si, a pesar de estar prohibidos, se incluye alguno de los artículos a los que se hace referencia en este artículo 15.4 en su Equipaje, no seremos responsables de ningún retraso, pérdida o desperfecto que puedan sufrir dichos artículos.

- 15.4.2. Además de lo estipulado en la sección 15.4.1, Su Equipaje no facturado o los Objetos personales no pueden contener cuchillos, tijeras, cuchillas, cubertería, dardos, jeringuillas y otros objetos punzantes, ni cualquier otro artículo que en Nuestra opinión pueda ser utilizado como arma.
- 15.4.3. Su Equipaje no facturado o los Objetos personales solo pueden contener artículos admitidos para el transporte y en las cantidades y embalajes que establecen las leyes y normas de seguridad correspondientes en cada momento.

## **15.5. Artículos de transporte condicionado**

- 15.5.1. En caso de que desee transportar cualquiera de los artículos que se indican a continuación, deberá informarnos acerca de Sus intenciones al realizar la reserva:
  - 15.5.1.1. artículos frágiles;
  - 15.5.1.2. materiales desagradables;
  - 15.5.1.3. sillas de ruedas que funcionan con baterías secas a prueba de derrames (solo como Equipaje facturado);
  - 15.5.1.4. otros artículos especiales, incluidos entre otros, equipos de deporte (por ejemplo, bicicletas, esquís, tablas de snowboard, material de golf, buceo y surf, equipos de pesca, etc), cornamentas y trofeos, pértigas, instrumentos musicales, etc.



Si tiene la intención de transportar alguno de los artículos indicados anteriormente, deberá informarnos sobre ello a través de nuestro Centro de atención telefónica. Solo podrá transportar dichos artículos con Nuestro consentimiento.

- 15.5.2. En caso de que desee embarcar con alguno de los artículos mencionados en los Párrafos 15.5.1.2, 15.5.1.3 y 15.5.1.4, deberá abonar un importe según las Tarifas establecidas. Para obtener más información, visite Nuestro Sitio web o llame al Centro de atención telefónica.
- 15.5.3. Si no nos informa u obtiene Nuestro consentimiento para el transporte de los artículos mencionados en el Párrafo 15.5.1, podremos negarnos a transportarlos y/o no seremos responsables del retraso o desperfecto que puedan sufrir dichos artículos.
- 15.5.4. Sin perjuicio del permiso que podamos conceder, el transporte de cualquier artículo frágil (ya sea como parte de su Equipaje facturado, Equipaje no facturado o de otro tipo) será totalmente bajo su propio riesgo, y admite y entiende completamente la presencia y naturaleza de los riesgos que implica. No seremos responsables de ninguna forma por cualquier daño o deterioro que puedan sufrir dichos artículos frágiles durante el transporte o en relación con él. El equipaje que contenga este tipo de artículos solo podrá transportarse como Equipaje facturado con la Etiqueta de responsabilidad limitada.

## **15.6. Animales**

No transportamos animales vivos en Nuestros vuelos, excepto Perros guía reconocidos. Para obtener más información sobre las normas relacionadas con los Perros guía reconocidos, consulte el Párrafo 8.4.

## **15.7. Derecho a denegar el transporte de Equipaje**

Podremos negarnos a transportar artículos o material que consideremos inapropiados para el transporte debido a su tamaño, forma, peso, contenido, carácter y empaquetado, o bien por razones de seguridad o comodidad de los demás pasajeros.

## **15.8. Derecho a inspeccionar el Equipaje**

Por razones de seguridad, podemos solicitar Su permiso para inspeccionar Su ropa o Equipaje. Si no está presente o disponible, Su Equipaje podrá ser

inspeccionado en Su ausencia para determinar si contiene alguno de los artículos o materiales especificados en los Párrafos 15.4 o 15.5. Si se niega a cumplir dicho requerimiento, podremos negarnos a transportarle a Usted y/o Su Equipaje. Si Su Equipaje resulta dañado durante la inspección, no seremos responsables de dichos daños en la medida que lo permitan las disposiciones legales aplicables.

## **15.9. Entrega y recogida de Equipaje facturado**

15.9.1. El Equipaje se entrega en las terminales de recogida de equipaje de los aeropuertos y no en persona. Es Su responsabilidad recoger Su Equipaje en dichas terminales. No nos hacemos responsables del Equipaje tras su entrega. Podremos controlar las Etiquetas de identificación de equipaje y las Etiquetas de reclamación de equipaje en todo momento. El Equipaje que no se haya recogido y que esté bajo Nuestra custodia solo se entregará a la persona que muestre la Etiqueta de reclamación de equipaje y la Etiqueta de identificación de equipaje. Si la persona que reclama un Equipaje facturado no pudiera presentar el comprobante de facturación ni identificar el Equipaje mediante una Etiqueta de identificación de equipaje, le entregaremos el Equipaje a tal persona solo cuando, en nuestra opinión, demuestre que tiene capacidad y derecho para hacerse cargo del él.

15.9.2. Deberá retirar su Equipaje facturado lo antes posible.

15.9.3. Si Usted no recoge Su Equipaje o los Objetos personales, lo almacenaremos por un período de 90 días y le cobraremos un recargo en concepto de almacenamiento. Si no son reclamados durante ese período de tiempo, podremos disponer de ellos sin ningún tipo de responsabilidad ante usted. Si podemos identificarle por Su Equipaje o los Objetos personales, utilizaremos los datos de contacto proporcionados para enviarle una notificación en la que se le indicará la intención de deshacernos de los artículos no recogidos y cuando lo hayamos hecho. No tendremos ninguna responsabilidad ante Usted con respecto a cualquier daño que pudiera producirse en el equipaje no retirado durante el almacenamiento o el procedimiento para deshacernos de él.

## **16. Incidencias**

16.1. Excepto en lo referente a Sus derechos en virtud de estos Términos o la Legislación aplicable, los horarios de los vuelos mostrados en nuestro Horario, Sitio web o en otro lugar no están garantizados.

- 16.2. Es posible que en cualquier momento, después de haber realizado una Reserva, tengamos que cambiar nuestros Horarios o cancelar, desviar, denegar el embarque en o retrasar un vuelo. Estos cambios se pueden producir, entre otros, por motivos de seguridad, en virtud de autorizaciones legales obligatorias, o por otros motivos comerciales u operativos.
- 16.3. Si llevamos a cabo una cancelación o un cambio significativo, Nos pondremos en contacto con la Persona que realiza la reserva acerca de este tema tan pronto como nos sea razonablemente posible gracias a los datos de contacto facilitados en la reserva. Si es la Persona que realiza la reserva, será su responsabilidad ponerse en contacto con los demás Pasajeros de la Reserva para comunicarles dicho cambio.
- 16.4. Ninguna de las disposiciones de estos Términos afecta a sus Derechos en virtud de la Legislación aplicable. Consulte nuestro Sitio web para obtener más información sobre Sus derechos e información de asistencia para los servicios afectados por alguna incidencia.

## **17. Responsabilidad**

### **17.1. General**

- 17.1.1. Nuestra responsabilidad ante Usted y, en algunos casos, Su Responsabilidad ante Nosotros, vendrá determinada por estos Términos. La responsabilidad de cualquier otro operador con cuyos billetes o reserva esté viajando vendrá determinada por las propias condiciones de ese otro operador. En el Anexo de estos Términos encontrará un resumen de las principales disposiciones por las que se rige la responsabilidad respecto a los pasajeros y su equipaje, incluidas las fechas límite para la presentación de solicitudes de compensación y la posibilidad de realizar una declaración especial de equipaje.
- 17.1.2. En muchos casos, nuestra responsabilidad en relación con Su transporte por Nuestra parte se rige por las normas al amparo del Convenio y el Reglamento 2027/97 y, cuando no las haya, se aplicarán las disposiciones pertinentes de S.L. 499.24 (en particular, su Segundo Anexo) y cualquier otra Legislación aplicable. SI CORRESPONDE, NUESTRA RESPONSABILIDAD POR FALLECIMIENTO O LESIONES, POR DESTRUCCIÓN O PÉRDIDA, O POR DAÑOS AL EQUIPAJE, Y POR RETRASOS SE DETERMINARÁ DE ACUERDO CON EL CONVENIO Y SEGÚN LO ESTABLECIDO EN ESTOS TÉRMINOS, (CON PREVALENCIA DEL CONVENIO EN CASO DE CONFLICTO) Y

NUESTRA RESPONSABILIDAD NO PODRÁ EXCEDER EN NINGÚN CASO EL IMPORTE DE DICHOS DAÑOS PROBADOS.

- 17.1.3. Si podemos demostrar que los daños fueron causados por, o que contribuyó a ello, la negligencia u otro acto u omisión indebida de la persona que reclama la compensación, o de la persona de la que se deriven sus derechos, quedaremos total o parcialmente exonerados de responsabilidad de acuerdo con la Legislación aplicable.
- 17.1.4. A menos que se especifique lo contrario en el Convenio o en estos Términos, no seremos responsables de ningún daño causado por Usted o por su Equipaje. Usted será responsable de tales daños, ya sean causados a otras personas o a la propiedad de otras personas (incluida Nuestra propiedad).
- 17.1.5. Si corresponde, el contrato de transporte, estas Condiciones generales para el transporte y las exclusiones y limitaciones de responsabilidad son aplicables también a nuestros empleados, dependientes y agentes dentro del ámbito de su actividad laboral y siempre que no hayan actuado de forma imprudente o con la intención de causar daños. En tal caso, el importe total recuperable por Nosotros, Nuestros empleados, dependientes y agentes no podrá exceder los límites de responsabilidad establecidos en estos Términos.
- 17.1.6. A menos que se indique lo contrario en el Convenio o el Reglamento 2027/97 o en cualquier otra disposición obligatoria de la Legislación aplicable, no nos hacemos responsables por la pérdida de beneficios ni por las pérdidas o los daños indirectos o resultantes.

## **17.2. Responsabilidad respecto al equipaje**

- 17.2.1. En el caso del Equipaje no facturado, incluidos los objetos personales, solo seremos responsables de los daños producidos cuando se deba a una falta atribuible a Nosotros.
- 17.2.2. En lo que se refiere al Equipaje facturado, somos responsables ante usted de su destrucción, pérdida o daños (más allá del deterioro o desgaste normal como parte del transporte aéreo) durante el tiempo que permanezca a Nuestro cargo y en la medida en que dichos daños no se deban a un defecto, a la calidad o a una anomalía del propio Equipaje facturado o por una falta atribuible a Usted, como exceso de carga o de embalaje.

- 17.2.3. Nuestra responsabilidad por daños ocasionados por los posibles retrasos en el transporte aéreo del Equipaje vendrá determinada por el Convenio y podremos recurrir dicha responsabilidad si podemos probar que Nosotros, Nuestros empleados, dependientes o agentes tomaron todas las medidas que razonablemente se podían tomar para evitar los daños o si demostramos que era imposible para Nosotros o para cualquiera de ellos adoptar dichas medidas.
- 17.2.4. No seremos responsables del daño a, pérdida, destrucción y retraso de (i) los artículos no admitidos para el transporte, (ii) mercancías peligrosas, (iii) cualquier Equipaje aceptado para el transporte con una Etiqueta de responsabilidad limitada, así como (iv) de los artículos de transporte condicionado cuyo transporte no había sido previamente informado al realizar la Reserva o aceptado por Nosotros.
- 17.2.5. Estamos exentos de responsabilidad por los daños leves que puedan producirse en la parte exterior de Su Equipaje (tales como arañazos, suciedad, manchas, abolladuras, etc.) como consecuencia del desgaste natural por uso como parte del transporte y solo aceptamos dicho daño si impide el uso funcional de Su Equipaje.
- 17.2.6. En el transporte del Equipaje (incluidos el Equipaje facturado, el Equipaje de mano y los Objetos personales), en caso de destrucción, pérdida, daños o retraso, Nuestra responsabilidad se limita a 1288 DEG por cada Pasajero, a menos que el pasajero haya hecho, en el momento de entregarnos el Equipaje facturado, una declaración especial de valor de la entrega del mismo en el lugar de destino y haya abonado un suplemento en caso de que haya sido necesario. En dicho caso, será responsabilidad Nuestra abonar una suma que no exceda la suma declarada, a menos que podamos probar que dicha suma es mayor que el interés real que tiene el Pasajero en que se realice la entrega en el lugar de destino. Nuestra responsabilidad se limita a 2224 DEG en relación con cada declaración especial de valor de la entrega.
- 17.2.7. Si el valor del Equipaje es superior al límite de 1288 DEG, este valor debe señalarse en el momento de la facturación o debe asegurarse completamente el Equipaje antes de viajar.
- 17.2.8. Los límites de responsabilidad establecidos en el Término 17.2.6 no se aplican si se prueba que los daños se debieron a un acto u omisión por nuestra parte o por la de nuestros empleados, dependientes o agentes y que se realizó con la intención de dañar o de forma imprudente y con conocimiento de que probablemente se produciría ese daño, y puede probar que nuestros empleados, dependientes o agentes actuaban dentro del ámbito de su actividad laboral.

17.2.9. Será responsabilidad suya no olvidar ni dejar ningún objeto a bordo al desembarcar de la aeronave. Si olvida algún objeto a bordo, le recomendamos que se ponga en contacto con el departamento de objetos perdidos del aeropuerto.

17.2.10. No seremos responsables por ningún Daño ocasionado por nuestro cumplimiento de las leyes o las normativas y regulaciones gubernamentales aplicables, o de su incumplimiento de las mismas.

### **17.3. Responsabilidad por fallecimiento, lesiones y retraso de los pasajeros**

17.3.1. En virtud del Convenio, seremos responsables ante Usted en caso de "accidente", de conformidad con el significado del Convenio, en el que se haya producido el fallecimiento u otro tipo de lesiones físicas, si el accidente tuvo lugar mientras el pasajero estaba embarcado en el avión o durante los procesos de embarque y desembarque.

17.3.2. Nuestra responsabilidad por fallecimiento o lesiones de los Pasajeros está sujeta a los límites que se establecen en el Convenio y en estas Condiciones generales para el transporte. Sujeta a la acreditación del derecho de reclamante en virtud de la Legislación aplicable, tenemos una responsabilidad estricta por daños probados de hasta 128 821 DEG por pasajero, excepto que podamos demostrar que los daños fueron causados por, o contribuyó a ello, la negligencia del pasajero lesionado o fallecido. Por encima de 128 821 DEG, tendremos derecho también a las demás defensas disponibles en virtud del Convenio (si procede en el caso de la reclamación). Para demandas que superen los 128 821 DEG, podremos quedar exonerados si podemos demostrar que (i) dichos daños no se debieron a un acto ilícito o deliberado, omisión o negligencia Nuestra o de Nuestros empleados, dependientes o agentes, o bien (ii) que tales daños se hayan producido únicamente como consecuencia de un acto ilícito o deliberado, omisión o negligencia de un tercero.

17.3.3. Si probamos que el daño fue causado por, o contribuyó a ello, la negligencia u otro acto u omisión indebida del pasajero fallecido o lesionado, podremos quedar exonerados total o parcialmente de nuestra responsabilidad de acuerdo con la Legislación aplicable.

17.3.4. Sin ningún tipo de demora y en un plazo máximo de 15 días tras comprobar la identidad (por medio de un tribunal o de cualquier otra forma) de la persona física

que tiene derecho a la compensación, efectuaremos un pago anticipado con el objeto de ayudar en la medida que sea posible a satisfacer las necesidades económicas inmediatas en función de la privación material sufrida. Dicho anticipo no deberá ser inferior al equivalente en euros de 16 000 DEG por Pasajero en caso de fallecimiento. El hecho de efectuar dicho pago anticipado no constituirá el reconocimiento o la admisión de responsabilidad alguna y podrá ser deducido de cualquier liquidación posterior que debiera pagarse en caso de que seamos declarados responsables.

17.3.5. El anticipo no será reembolsable a menos que posteriormente hayamos podido demostrar que:

17.3.5.1. los daños fueron causados por, o contribuyó a ello, la negligencia u otro acto u omisión indebida del pasajero fallecido o lesionado; o

17.3.5.2. los daños fueron causados por, o contribuyó a ello, la negligencia u otro acto u omisión indebida de la persona que recibió el pago anticipado; o

17.3.5.3. la persona que recibió el pago anticipado no tenía derecho a recibir compensación.

17.3.6. A menos que se especifique lo contrario en la Legislación aplicable, cuando un pago anticipado se debe devolver por alguna de las razones establecidas anteriormente en el Párrafo 17.3.5, la persona que recibió el pago debe reintegrarnos inmediatamente el pago a Nosotros, previa presentación de las pruebas oportunas (en un tribunal o por otros medios), junto con los intereses calculados desde la fecha de recepción del pago por parte de esa persona hasta la fecha en que Nosotros recibamos el pago, según el interés aplicable estipulado en la sentencia emitida por el tribunal competente.

17.3.7. En virtud del Convenio, En caso de daño causado por retraso en el transporte de Pasajeros, Nuestra responsabilidad se limita 5346 DEG por Pasajero. No seremos responsables ante Usted si probamos que nosotros, Nuestros empleados, dependientes o agentes adoptaron las medidas razonables para evitar los daños o si era imposible para Nosotros o para ellos tomar dichas medidas.

## **18. Procedimientos de reclamación**

### **18.1. Reclamaciones por fallecimiento y lesiones personales**

#### 18.1.1. Si:

18.1.1.1. tiene una reclamación por lesiones personales; o

18.1.1.2. su representante personal tiene una reclamación por su fallecimiento,

usted o su representante personal, según corresponda, deben comunicárnoslo por escrito lo antes posible.

### **18.2. Reclamaciones de equipaje**

18.2.1. Si recibe su Equipaje sin efectuar una reclamación y sin completar el Informe de irregularidad de equipaje (PIR), será una prueba fundada de que el Equipaje ha sido entregado en buenas condiciones y de acuerdo con estos Términos, a menos que pruebe lo contrario.

18.2.2. Si su Equipaje sufre daños, retraso o se pierde durante un vuelo, debe comunicárselo a un miembro de nuestro Personal de tierra a la llegada al aeropuerto en cuanto sea consciente de dichos daños, pérdida o retraso.

18.2.3. Si su Equipaje no llega en el vuelo que le ha transportado a Usted, deberá informar de ello inmediatamente antes de abandonar la zona de tránsito y completar el PIR (o bien, si esto resulta complicado, un documento similar en el que se detallen claramente las características de la reclamación) lo antes posible.

18.2.4. Si su Equipaje facturado ha sufrido desperfectos o falta algún artículo del mismo, deberá informar de ello inmediatamente antes de abandonar la zona de tránsito y completar el PIR (o bien, si esto resulta complicado, un documento similar en el que se detallen claramente las características de la reclamación) lo antes posible. En caso de que le sea imposible reconocer el daño o hurto al recoger el Equipaje facturado, deberá presentar un informe en el aeropuerto en un plazo de 7 días a partir de la fecha de su recogida.

18.2.5. Si su Equipaje facturado no llega en el vuelo que le ha transportado a Usted y lo recibe dañado o con signos de hurto, deberá informar de ello por escrito durante



los 21 días siguientes a la fecha en que su Equipaje haya sido puesto a Su disposición. Si admitimos la pérdida de Su Equipaje facturado o si este no ha llegado una vez transcurridos los 21 días posteriores a la fecha en que debería haberlo hecho, podrá ejercer los derechos correspondientes.

- 18.2.6. Si su Equipaje se retrasa más de 24 horas en un vuelo de ida, puede gastar una cantidad razonable en artículos esenciales, para hasta un máximo de tres días. Para reclamar esta franquicia, debe enviar una reclamación por escrito a través de nuestro formulario en línea en un plazo de 21 días a partir del vuelo en cuestión. Todas las reclamaciones deben ir acompañadas de pruebas documentales (como recibos) de las compras que tuvo que realizar.
- 18.2.7. En cualquier caso, toda reclamación por daños en el Equipaje, o pérdida o retraso del mismo se Nos deben presentar por escrito en los plazos siguientes:
  - 18.2.7.1. en caso de daños en el Equipaje, tan pronto como descubra los daños después de haber recibido el Equipaje, y como máximo en un plazo de siete días; y
  - 18.2.7.2. en caso de retraso, en un plazo de 21 días desde que haya recibido el Equipaje.
  - 18.2.7.3. Cuando corresponda, si incumple los requisitos del Convenio y no realiza ninguna reclamación por escrito dentro de los plazos de tiempo previstos, tal y como se estipula en este Término 18.2.7, Nosotros quedaremos exentos de responsabilidad.
- 18.2.8. Junto con la reclamación debe adjuntar el PIR o detallar claramente las características de la reclamación (si encuentra dificultades para rellenar el PIR), y facilitar además todos los documentos que prueben la existencia de Su reclamación una vez en el Lugar de destino.
- 18.2.9. En caso de que su Equipaje no facturado o los Objetos personales sufran algún desperfecto, deberá informar de ello a bordo de la aeronave. En caso de que no cumpla con este requisito, quedaremos exentos de toda responsabilidad.
- 18.2.10. En virtud de las limitaciones y requisitos recogidos en el Convenio y si no se indica lo contrario en el presente documento, en caso de que su Equipaje sufra daños durante su transporte por aire, deberá repararlo y enviarnos los correspondientes recibos de dichas reparaciones. Si el daño de Su Equipaje fuera irreparable,

deberá obtener confirmación por escrito del taller de reparaciones, incluyendo la marca y el valor de Su Equipaje para nuestra consideración.

### **18.3. Reclamaciones de compensación en virtud del Reglamento 261**

- 18.3.1. Los Pasajeros deben enviar sus solicitudes directamente a Wizz Air a través del Sitio web y nosotros dispondremos de 30 días (o el tiempo que exija la Legislación aplicable, si es menos) para responderles directamente a ellos.
- 18.3.2. El Subpárrafo 18.3.1 anterior no se aplicará a aquellos Pasajeros que no tengan capacidad para enviar reclamaciones por sí mismos. El tutor legal de un Pasajero que carezca de capacidad para ello puede presentarnos una reclamación en su nombre. Podremos solicitar pruebas evidentes de que el tutor legal está autorizado a presentar una reclamación en nombre del Pasajero.
- 18.3.3. Un Pasajero puede presentarnos una reclamación a Nosotros en nombre de otros Pasajeros que estén incluidos en la misma reserva. Podremos solicitar pruebas evidentes de que el Pasajero que presenta la reclamación tiene permiso para ello.
- 18.3.4. En ningún caso, esta sección prohíbe a los Pasajeros consultar a asesores legales o externos antes de presentarnos directamente su reclamación.
- 18.3.5. Excepto por lo que se especifique en los Párrafos 18.3.2 y 18.3.3 anteriores, NO ACEPTAREMOS NINGUNA RECLAMACIÓN DE COMPENSACIÓN ENVIADA POR TERCEROS, A MENOS QUE DICHA RECLAMACIÓN VAYA ACOMPAÑADA DE LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE Y APROPIADA QUE EVIDENCIE SIN LUGAR A DUDAS LA AUTORIDAD DE TERCEROS A ACTUAR EN SU NOMBRE.
- 18.3.6. Ninguna de las disposiciones de este Párrafo pretende prohibirle que consulte a asesores legales o a otra compañía externa antes de enviarnos su reclamación directamente a nosotros en virtud del Párrafo 18.3.1.
- 18.3.7. AL ACEPTAR ESTAS CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE, ACEPTA EXPRESAMENTE QUE TODO PAGO DE COMPENSACIÓN SE REALIZARÁ EN LA MISMA TARJETA DE PAGO QUE HAYA UTILIZADO PARA REALIZAR LA RESERVA O EN LA CUENTA BANCARIA DE UN PASAJERO DE LA RESERVA. WIZZ AIR PODRÁ REQUERIRLE PRUEBAS DE QUE EL TITULAR DE LA CUENTA BANCARIA ES EL PASAJERO EN CUESTIÓN.

## 18.4. Cesión

- 18.4.1. SI USTED CEDE SU RECLAMACIÓN, WIZZ AIR NO TENDRÁ OBLIGACIÓN DE HACER NINGÚN PAGO AL CESIONARIO HASTA, Y A MENOS, QUE SE CUMPLAN LAS SIGUIENTES CONDICIONES:
- 18.4.1.1. QUE WIZZ AIR RECIBA UNA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO DE LA CESIÓN, EN LA QUE SE IDENTIFIQUE LA RECLAMACIÓN CEDIDA (INCLUYENDO EL NÚMERO DE RESERVA, EL FUNDAMENTO DE LA RECLAMACIÓN Y LA FECHA DE VENCIMIENTO). QUE LA NOTIFICACIÓN ESTÉ FIRMADA POR EL CEDENTE O, DE LO CONTRARIO, QUE SE ADJUNTE EL DOCUMENTO DEL ACTO DE CESIÓN (ORIGINAL O COPIA COMPULSADA); Y
- 18.4.1.2. QUE WIZZ AIR RECIBA UNA INSTRUCCIÓN DE EJECUCIÓN POR ESCRITO, A MENOS QUE LA NOTIFICACIÓN SOBRE LA CESIÓN LA HAYA ENVIADO EL CEDENTE, O QUE YA HAYA PROPORCIONADO A WIZZ AIR EL DOCUMENTO DEL ACTO DE CESIÓN. LA INSTRUCCIÓN DE EJECUCIÓN DEBERÁ ESTAR FIRMADA POR EL CEDENTE O, DE LO CONTRARIO, SE DEBE ADJUNTAR EL DOCUMENTO DEL ACTO DE CESIÓN. PARA LA FINALIDAD DE ESTE PÁRRAFO 18.4.1, SE CONSIDERARÁ NOTIFICACIÓN POR ESCRITO/INSTRUCCIÓN DE EJECUCIÓN CUALQUIER NOTIFICACIÓN REALIZADA EN FORMA DE DOCUMENTO PRIVADO CON TOTAL FUERZA PROBATORIA SEGÚN LA LEY APLICABLE.
- 18.4.2. PARA CUBRIR LOS COSTES DE WIZZ AIR RELACIONADOS CON LA CESIÓN, WIZZ AIR CARGARÁ UNA TARIFA ADMINISTRATIVA DE CESIÓN, POR CADA RECLAMACIÓN CEDIDA POR PASAJERO Y POR EL IMPORTE PUBLICADO EN NUESTRO SITIO WEB DE FORMA REGULAR. EL CEDENTE Y EL CESIONARIO SERÁN RESPONSABLES CONJUNTA Y SOLIDARIAMENTE DEL PAGO DE LA TARIFA ADMINISTRATIVA DE CESIÓN Y DE LOS GASTOS ADICIONALES QUE PUEDAN SURGIR DE LA MISMA. WIZZ AIR PUEDE DEDUCIR LA TARIFA DE CESIÓN DE CUALQUIER CANTIDAD QUE DEBA PAGARLE A USTED O AL CESIONARIO.
- 18.4.3. Toda compensación realizada a una persona que actúe en Su nombre será considerada el pago correspondiente de la compensación y Nos eximirá a nosotros de toda responsabilidad y de cualquier reclamación del pago de la compensación por su parte.

## 18.5. Procedimiento de reclamación para los clientes

Para consultas o reclamaciones generales, póngase en contacto con nosotros a través de nuestro Sitio web o del Centro de atención telefónica.

## 19. Resolución de disputas alternativa

19.1. Si no está satisfecho con nuestra respuesta, en determinados países, usted puede remitir Su reclamación a un organismo de resolución de disputas alternativa.

19.2. En Malta, también puede (si actúa como consumidor) presentar una reclamación ante Malta Competition and Consumer Affairs Authority (Organismo maltés de competencia y consumo), utilizando los datos que figuran a continuación:

Complaints and Conciliation Directorate  
Malta Competition and Consumer Affairs Authority  
Mizzi House  
National Road  
Blata l-Bajda

Teléfono: +356 2395 2000

Página web: <https://mccaa.org.mt/Section/Content?contentId=1193>.

19.3. En Malta, el organismo competente es Civil Aviation Directorate (cuyos datos de contacto figuran en: <https://www.transport.gov.mt/aviation>).

19.4. También puede enviar Su reclamación a través de la plataforma Online Dispute Resolution de la Comisión Europea en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (ODR). Compruebe los detalles de la ODR en el Sitio web.

## 20. Reclamaciones

Las reclamaciones relacionadas con el transporte aéreo (a excepción de las reclamaciones de equipaje) deberán hacerse por escrito lo antes posible después de producirse el hecho en cuestión, pero en un plazo máximo de dos meses desde el descubrimiento de las circunstancias que motivaron la reclamación (ya que la demora en la notificación afecta negativamente a nuestra capacidad de investigar los hechos). La evaluación de la reclamación se realizará de acuerdo con el Convenio y la versión de las Condiciones generales para el transporte vigentes en la fecha de Su reserva y del contrato con Nosotros. No seremos responsable de

ninguna pérdida o cualesquiera daños derivados del retraso en presentar Su reclamación.

## **21. Prescripción de las acciones legales**

SU DERECHO A PRESENTAR CUALQUIER TIPO DE RECLAMACIÓN EN VIRTUD DEL CONVENIO SE EXTINGUIRÁ SI NO SE INICIA ACCIÓN LEGAL ALGUNA DENTRO DEL PLAZO DE DOS AÑOS A PARTIR DE LA FECHA DE LLEGADA AL DESTINO, DE LA FECHA EN QUE LA AERONAVE DEBERÍA HABER LLEGADO O DE LA FECHA EN QUE EL TRANSPORTE SE INTERRUMPIÓ. PODRÁN APLICARSE OTROS PERÍODOS ESPECÍFICOS DE PRESCRIPCIÓN NO INCLUIDOS EN EL CONVENIO EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA DE LA RECLAMACIÓN, LA JURISDICCIÓN Y LA LEGISLACIÓN APLICABLE.

## **22. Protección de datos**

22.1. Controlamos los métodos que se utilizan para el procesamiento de Sus datos personales y la finalidad de dicho procesamiento por Nuestra parte y somos la "entidad controladora" a efectos de las leyes de protección de datos que se Nos aplican, entre las que se incluyen el Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos o GDPR).

22.2. Procesamos sus datos personales conforme a nuestra Política de privacidad. Para obtener más información sobre los datos personales que recopilamos sobre Usted, cómo los protegemos, cómo y por qué los procesamos, a quién los divulgamos y cuáles son Sus derechos de protección de datos, visite nuestro Sitio web.

22.3. Asegúrese de que los datos de contacto de la Persona que realiza la reserva y de los Pasajeros que se nos han proporcionado son correctos y comuníquenos cualquier variación que sufran de inmediato. Puede hacerlo a través del Centro de atención telefónica.

## **23. Reglamento de vuelos chárter**

23.1. En lo que respecta a los vuelos chárter, se aplicará lo dispuesto en estas Condiciones generales para el transporte con las siguientes diferencias:

23.2. Nosotros realizamos transporte chárter bajo las siguientes condiciones:

- 23.2.1. las Condiciones del contrato y otras anotaciones indicadas en Su Itinerario y de las cuales será informado verbalmente en caso de realizar la reserva a través de nuestro Centro de atención telefónica;
  - 23.2.1.2. estas Condiciones generales para el transporte;
  - 23.2.1.3. el Convenio;
  - 23.2.1.4. la Legislación aplicable;
  - 23.2.1.5. el Contrato chárter.
- 23.2.2. La agencia de viajes que organiza Su vuelo chárter tiene la responsabilidad de informarle sobre las condiciones aplicables a Su transporte. La agencia de viajes será responsable de los daños que puedan producirse por falta de información.
- 23.2.3. Su agencia de viajes se encargará de realizar Su reserva y deberá comunicarle el código de reserva.
- 23.2.4. No se permiten cambios de ruta. Su agencia de viajes definirá las reglas relativas al cambio de horario, transferibilidad y cancelación (también debido al fallecimiento de un familiar directo) según el Contrato chárter firmado con Nosotros.
- 23.2.5. En caso de que desee transportar Equipaje especial o artículos de transporte condicionado, deberá informar de ello a Su agencia de viajes. Es responsabilidad de Su agencia de viajes enviarnos Su solicitud (consulte el Párrafo 15.5). En caso de que la agencia de viajes no cumpla con los requisitos anteriormente mencionados, la agencia de viajes será la única responsable de los daños que se puedan producir por no habernos informado.
- 23.2.6. Los Párrafos 9 (Asientos) y 5 (Precios) de estas Condiciones generales para el transporte no se aplican al transporte en vuelo chárter.
- 23.2.7. Las reclamaciones y quejas (incluidas las reclamaciones de equipaje y las demandas por cambios de horario, retrasos, cancelaciones o desvíos) deberá presentarlas por escrito en Su agencia de viajes. Se aplicarán todas las limitaciones de tiempo que se indican en el Párrafo 18.
- 23.2.8. La agencia de viajes que fleta el vuelo chárter deberá asumir todos los gastos que puedan generarse por motivos ajenos a nuestra voluntad.

23.2.9. Independientemente de cualquier derecho de cualquier pasajero de transporte aéreo en virtud del Reglamento 261, cualquier gasto derivado del exceso de reservas aceptadas (overbooking) de los vuelos será asumido por la agencia de viajes que fleta el vuelo.

23.2.10. Si tiene derecho a reembolso, se lo abonaremos a Su agencia de viajes, por lo que deberá enviarles a ellos su reclamación por escrito.

## **24. Divisibilidad**

Si una corte o tribunal, u otra autoridad con jurisdicción competente, determina que una disposición, o parte de una disposición, no es válida, es ilegal o no es aplicable, se considerará modificar dicha disposición o parte de ella en la mínima medida que sea necesaria para que sea válida, legal y aplicable. Si dicha modificación no es posible, la disposición o parte de ella, no se considerará parte de estos Términos, pero la validez y aplicabilidad del resto de disposiciones de estos Términos no se verán afectadas y permanecerán en vigor sin cambio alguno.

## **Anexo**

### **(a las Condiciones generales para el transporte de Wizz Air)**

Este Anexo se incorpora a nuestras Condiciones generales para el transporte.

#### **1. Nuestra responsabilidad respecto a los pasajeros y su equipaje**

La información contenida en este Anexo resume las normas de responsabilidad que todos los operadores de transporte aéreo de la Comunidad deben cumplir en virtud de la legislación de la UE y del Convenio de Montreal de 1999.

#### **2. Compensación en caso de fallecimiento o lesiones**

No existe ningún límite financiero en nuestra responsabilidad en caso de lesión o fallecimiento de un pasajero. Para daños valorados en hasta 128 821 DEG (aproximadamente 160 000 €<sup>1</sup>), no podremos impugnar las reclamaciones de compensación. Sin embargo, sí podremos recurrir las reclamaciones de compensación que superen los 128 821 DEG si podemos probar que no ha habido negligencia ni falta de responsabilidad alguna por nuestra parte.

#### **3. Anticipos**

Si un pasajero resulta herido o fallecido, tendremos que realizar un pago anticipado para cubrir las necesidades económicas inmediatas de la persona que tiene el derecho a recibir la compensación. Debemos realizar este pago en un plazo de 15 días a partir de la identificación de la persona con derecho legal a la compensación. Dicho anticipo no deberá ser inferior a 16 000 DEG por Pasajero (aproximadamente 20 000 €) en caso de fallecimiento.

---

<sup>1</sup> Todas las conversiones en euros están calculadas según el tipo de cambio válido a 23 de noviembre de 2022.



## **4. Retrasos de los Pasajeros**

En caso de retraso de los pasajeros, seremos responsables de los daños a menos que:

- adoptáramos todas las medidas razonables para evitar los daños; o
- fuera imposible para nosotros tomar dichas medidas.

Nuestra responsabilidad por retraso de los pasajeros está limitada a 5346 DEG (aproximadamente 6700 €).

## **5. Retrasos de equipaje**

En el caso de retrasos de equipaje, seremos responsables de los daños a menos que:

- adoptáramos todas las medidas razonables para evitar los daños; o
- fuera imposible para nosotros tomar dichas medidas.

Nuestra responsabilidad por retraso del equipaje está limitada a 1288 DEG (aproximadamente 1600 €).

## **6. Destrucción, pérdida o daños al equipaje**

Somos responsables, hasta un máximo de 1288 DEG (aproximadamente 1600 €), por la destrucción o pérdida del equipaje o por daños en este. En el caso del equipaje facturado, seremos responsables incluso si no se debe a ninguna negligencia por nuestra parte, a menos que el propio equipaje estuviera defectuoso. En el caso del equipaje no facturado, solo seremos responsables si los daños se deben a una negligencia por nuestra parte.

## **7. Límites de equipaje más altos**

En virtud del Convenio de Montreal de 1999, nuestra responsabilidad por pérdida, daños o retraso del equipaje está limitada a 1288 DEG (aproximadamente 1600 €) por cada pieza de equipaje.

Los pasajeros pueden acceder a responsabilidades más elevadas por nuestra parte haciendo una declaración especial, como máximo en el momento de la facturación y previo pago de un suplemento. Con esta tarifa, aumenta nuestra responsabilidad por el equipaje facturado hasta un máximo de 2224 DEG (aproximadamente 2800 €).

## **8. Reclamaciones sobre el equipaje**

Si su equipaje sufre daños, se retrasa o es destruido, debe redactar y presentarnos una reclamación lo antes posible. En el caso de que se produzcan daños al equipaje facturado, debe redactar y presentar una reclamación en un plazo de siete (7) días, y de veintiún (21) días si se trata de retraso, en ambos casos a partir de la fecha en la que equipaje se puso a disposición del pasajero.

## **9. Responsabilidad de operadores contratantes y reales**

Si el operador de transporte aéreo que está realizando realmente el vuelo no es el mismo que el operador aéreo contratante, tiene derecho a presentar una queja o realizar una reclamación por daños contra cualquiera de los operadores. El nombre o el código de operador de transporte aéreo que se indica en el billete es el operador de transporte aéreo contratante.

## **10. Plazo para acciones legales**

Toda reclamación por daños ante un tribunal se debe presentar en un plazo de dos (2) años a partir de la fecha de llegada del vuelo o a partir de la fecha en la que debería haber llegado el vuelo.

## **11. Base de información**

Las normas anteriores se basan en el Convenio de Montreal del 28 de mayo de 1999, que se implementa en la Comunidad mediante el Reglamento (CE) n.º 2027/97 (según la modificación del Reglamento (CE) n.º 889/2002) y la legislación nacional de los Estados Miembro.