



**WIZZ AIR MALTA LIMITED**

**ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN VOOR PASSAGIERS EN BAGAGE**

Ingangsdatum 1 april 2023

# Algemene Vervoersvoorwaarden

## 1. Inleiding

1.1. Wanneer u een ticket koopt voor een vlucht die door ons wordt uitgevoerd, gaat u een vervoersovereenkomst met ons aan. De overeenkomst wordt beheerst door (1) de voorwaarden in uw ticket / reisschema en betalingsbewijs; (2) eventuele van toepassing zijnde tarieven; (3) de juridische vervoersvoorwaarden; en (4) alle andere regels die wij van tijd tot tijd kunnen hanteren.

1.2. Dit zijn de juridische vervoersvoorwaarden (de “**Voorwaarden**” of “**Algemene Vervoersvoorwaarden**”) die van toepassing zijn op uw Boeking bij Wizz Air Malta Limited, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid geregistreerd in Malta met bedrijfsregistratienummer C 102218 en gevestigd te 171, Old Bakery Street, Valletta VLT 1455, Malta.

Deze Voorwaarden omvatten tevens, als waren zij volledig hierin vermeld:

1.2.1. onze Voorwaarden voor het Gebruik van de Website, als u onze Website of App gebruikt; en

1.2.2. iedere Bookingsbevestiging en alle specifiek daarin vermelde voorwaarden, die beide ook zelfstandig van toepassing zijn op uw Boeking.

Lees deze Voorwaarden aandachtig door en zorg ervoor dat u deze begrijpt voordat u een vlucht boekt bij Wizz Air. Wij actualiseren onze Voorwaarden van tijd tot tijd en als zodanig dienen zij vóór het boeken van iedere vlucht gelezen en begrepen te worden, omdat de Vervoersovereenkomst gesloten wordt op het moment van betaling van de Totale Vervoerprijs en verstrekking van het Reisschema door ons.

1.3. Bijzondere uitdrukkingen en woorden in dit document kunnen specifieke betekenissen hebben die uniek kunnen zijn voor dit document en kunnen afwijken van andere luchtvaartmaatschappijen. Wanneer bepaalde woorden en zinsdelen in deze Voorwaarden met een hoofdletter worden geschreven, zijn dit gedefinieerde termen waarvan de betekenis hieronder in artikel 2 is gegeven.

1.4. Wanneer wij het in deze Voorwaarden over “**Wizz Air**” of “**wij**”, “**Wij**”, “**ons**”, “**Ons**”, “**onze**” of “**Onze**” hebben, bedoelen wij daarmee Wizz Air Malta Limited, en

wanneer we het over "u", "U", "Uw" of "uw" hebben, bedoelen wij daarmee u als Passagier of de Boeker op een Boeking.

## 2. **Betekenis van bepaalde woorden en uitdrukkingen in deze Voorwaarden / Definities**

**VOLWASSEN BEGELEIDER:** een volwassen passagier van minimaal zestien jaar oud die op dezelfde Boeking staat als een Baby of een Kind en deze op een vlucht begeleidt.

**EXTRA DIENSTEN:** alle producten en/of diensten die U afneemt in verband met het luchtvervoer en die worden verstrekt, aangeboden of verkocht door Ons of door een externe leverancier, met inbegrip van maar niet beperkt tot autoverhuur of hotelaccommodatie. In bepaalde gevallen kunnen Extra Diensten in juridische zin een Pakket vormen.

**ADMINISTRATIEVERGOEDING VOOR OVERDRACHT:** de per passagier per vlucht te betalen vergoeding als U uw claim als voorzien in artikel 18.4.2 overdraagt, zoals vermeld op de Website ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst.

**APP:** de met de Website verbonden en door of voor Wizz Air geëxploiteerde mobiele applicatie van Wizz Air waarin Boeking en gemaakt kunnen worden.

**TOEPASSELIJK RECHT:** alle wetten, statuten, regelgeving, verordeningen, verplichte gedragscodes en verplichte richtlijnen, met inbegrip van het Verdrag, Verordening 2027/97 en S.L. 499.24, die van toepassing zijn op de Boeking, uw reis met ons en alle Andere Diensten die wij u op grond van deze Voorwaarden verlenen.

**BAGAGE:** Uw eigendommen die U op Uw reis meeneemt als Ingecheckte Bagage, Niet-Ingecheckte Bagage, Extra Ruimbagage of Persoonlijke Eigendommen (maar exclusief eventuele artikelen die op grond van deze Voorwaarden niet vervoerd mogen worden).

**BAGAGE-IDENTIFICATIELABEL:** een document dat uitsluitend wordt uitgegeven ter identificatie van Uw Ingecheckte Bagage en dat aan Uw Ingecheckte Bagage wordt bevestigd.

**BAGAGEBILJET:** een document dat uitsluitend wordt uitgegeven ter identificatie van Uw Ingecheckte Bagage en dat aan Uw Instapkaart wordt bevestigd.

**BOEKER:** de ten minste 18 jaar oude en volledig juridisch bekwame persoon of rechtspersoon die als agent van de Passagier optreedt en de boeking in zijn/haar eigen naam en namens zichzelf en/of in naam van en namens andere Passagiers maakt. Onder Boeker wordt ook verstaan elke persoon of elk bedrijf die of dat de Totale Vervoersprijs betaalt zoals vermeld in het Reisschema van een Passagier, en reisbureaus.

**BOEKING:** een boeking voor een of meer vluchten van Wizz Air (waar van toepassing met Extra Diensten) die door Ons als geaccepteerd is bevestigd.

**INSTAPKAART:** een document (i) dat aan de incheckbalie wordt uitgegeven op basis van Uw boekingscode of Uw Reisschema en geldige Reisdocumenten; of (ii) door U geprint of gedownload op Uw mobiele toestel als U de App van Wizz Air gebruikt (Passbook of een andere toepassing met vergelijkbare functies) na het online of mobiel inchecken, en dat U het recht geeft om aan boord van het vliegtuig te gaan.

**HANDBAGAGE:** Uw Bagage anders dan Ingecheckte Bagage in overeenstemming met deze Algemene Vervoersvoorwaarden, inbegrepen in het Vervoersprijs, die U gedurende de gehele reis bij U houdt.

**CALLCENTER:** telefonische klantenservice waarvan de actuele telefoonnummers op de Website te vinden zijn.

**ANNULERINGSKOSTEN:** de kosten die U verschuldigd bent indien U een reservering annuleert, zoals vermeld in Artikel 6.4.1 en zoals die op het moment van sluiten van de Overeenkomst worden vermeld op de Website.

**CHARTEROVEREENKOMST:** een contract voor chartervervoer dat is afgesloten overeenkomstig deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

**INGECHECKTE BAGAGE:** Uw Bagage die Wij met het oog op vervoer overnemen en waarvoor Wij op het moment van overdracht een Bagage-identificatielabel en een Bagagebiljet hebben afgegeven.

**UITERSTE INCHECKTIJD:** het tijdstip waarop U alle incheckformaliteiten moet hebben voltooid en Uw Instapkaart moet hebben ontvangen.

**BURGERLIJK WETBOEK:** het burgerlijk wetboek van Malta, hoofdstuk 16 van de wetten van Malta.

**CODE VAN BURGERPROCEDURE:** het Maltese wetboek van organisatie en burgerlijke rechtsvordering, hoofdstuk 12 van de wetten van Malta.

**CONTRACTVOORWAARDEN:** voorwaarden opgenomen in Uw Reisschema en deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

**OVEREENKOMST (VOOR LUCHTVERVOER):**het contract inzake het luchtvervoer van Passagiers en hun Bagage zoals tussen U en Wizz Air is overeengekomen overeenkomstig de Contractvoorwaarden, op basis waarvan Wij U en Uw Bagage vervoeren van de Plaats van Vertrek naar de Plaats van Bestemming. Het Reisschema en het Bagage-identificatielabel (indien uitgegeven) vormen het tastbare bewijs van de Overeenkomst.

**VERDRAG:** het Verdrag van Montreal tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer dat op 28 mei 1999 werd ondertekend in Montreal, inclusief van tijd tot tijd aangebrachte wijzigingen en aanvullingen.

**LANDEN WAAROP HET VERVOER BETREKKING HEEFT:** die landen waarin de Plaats van Vertrek en de Plaats van Bestemming zijn gelegen.

**BEMANNING:** bevoegd personeel dat taken aan boord van het vliegtuig uitvoert, zoals piloten, cabinepersoneel, technische en beveiligingsmedewerkers.

**DAG(EN):** kalenderdagen, inclusief alle zeven dagen van de week, met dien verstande dat bij kennisgevingen de dag waarop de kennisgeving is verzonden niet meetelt voor de deadline.

**EU:** de Europese Unie, inclusief haar lidstaten.

**EXTRA RUIMBAGAGE:** Uw Bagage anders dan Ingecheckte Bagage en Handbagage die in overeenstemming met deze Algemene Vervoersvoorwaarden tegen betaling van Servicekosten gedurende de hele reis mee aan boord vervoerd wordt.

**VERVOERSPRIJS:** prijs voor het luchtvervoer van de Plaats van Vertrek naar de Plaats van Bestemming. De Vervoersprijs omvat belastingen en toeslagen (inclusief verwachte luchthaventoeslagen en overheidsbelastingen), een stuk

Handbagage en de laagst mogelijke Vergoedingen voor Andere Diensten die onvermijdelijk zijn voor het maken van reserveringen.

**VERGOEDINGEN VOOR ANDERE DIENSTEN/SERVICEKOSTEN:** de vergoedingen die moeten worden betaald voor diverse diensten met betrekking tot het luchtvervoer, zoals vermeld op de Website, met uitzondering van de Stoelannuleringskosten, Annuleringskosten, Wizz Discount Club-kosten en de kosten die verschuldigd zijn voor Extra Diensten.

**ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN:** de van toepassing zijnde bepalingen voor het door Wizz Air uitgevoerde vervoer door de lucht van Passagiers en Bagage, zoals vastgelegd in deze Algemene Vervoersvoorwaarden, en ook wel te noemen **VOORWAARDEN**.

**REISSHEMA:** (i) het document dat aan Passagiers wordt verstrekt na de betaling van de Totale Vervoersprijs aan Wizz Air of (ii), in geval van enigerlei wijzigingen aan de reservering door de Passagier, het document dat aan de Passagier wordt verstrekt als acceptatie van deze wijzigingen door Wizz Air.

**BEPERKTE AANSPRAKELIJKHEIDSLABEL:** het document dat Onze beperkte aansprakelijkheid aangeeft ten aanzien van Ingecheckte Bagage die door Ons is geaccepteerd voor vervoer en die op enigerlei wijze beschadigd is, niet de juiste maat, vorm of conditie heeft of breekbare voorwerpen bevat, en is afgegeven op het moment van overname van dergelijke Bagage.

**MINDERJARIGE:** Passagier die ten tijde van de reis jonger is dan 14 jaar, en waarbij een **BABY** een kind is dat jonger is dan twee jaar, maar ouder dan ten minste twee weken en een **KIND** ouder is dan twee jaar en jonger dan 14 jaar; meer dan één Kind zijn **KINDEREN**.

**VERGOEDING VOOR GEMISTE VLUCHT:** de vergoeding die in bepaalde gevallen verschuldigd is wanneer U Uw vlucht mist en overgeboekt wilt worden naar een andere door ons verzorgde vlucht. Het bedrag van de vergoeding staat vermeld op de Website.

**ANDERE DIENSTEN:** alle andere door U afgenomen producten en/of diensten die verstrekt, verleend, aangeboden of verkocht worden door Ons of door een derde leverancier dan de producten en/of diensten met betrekking tot de Luchtvervoersovereenkomst of Extra Diensten.

**PAKKET/PAKKETREIS:** een pakket volgens artikel 2 van PAKKETREIZEN EN GELINKTE REISARRANGEMENTEN, verordening 409.19, in welke gevallen Wizz Air

wordt beschouwd als organisator of leverancier van het pakket. In het geval dat de combinatie van de geselecteerde Extra Diensten een Pakket vormt, meldt Wizz Air u dit tijdens het boeken.

**PAKKETREIZEN EN GELINKTE REISARRANGEMENTEN:** de Maltese subsidiaire wetgeving 409.19 van de Maltese wetten betreffende de regels voor contracten voor reisdiensten en in het bijzonder contracten voor pakketreizen en gelinkte reisarrangementen.

**PASSAGIER:** iedere persoon of alle personen op een Boeking die vervoerd (zullen) worden op een vlucht van Wizz Air (anders dan leden van de Bemanning).

**PASSAGIER MET BEPERKTE MOBILITEIT OF BEHOEFTE AAN SPECIALE HULP (“PBM”):** elke passagier wiens mobiliteit tijdens het vervoer beperkt is als gevolg van een fysieke beperking (zintuiglijk of motorisch), een verstandelijke beperking, leeftijd, ziekte of enige andere oorzaak van een beperking en wiens situatie bijzondere aandacht vereist.

**PERSOONLIJK(E) EIGENDOM(MEN):** eigendommen gedefinieerd in paragraaf 15.3.5 van deze Algemene Vervoersvoorwaarden die U mag meenemen aan boord, naast Handbagage, zonder daarvoor extra kosten te betalen.

**PLAATS VAN VERTREK :** de luchthaven die in het Reisschema en in Onze database staat vermeld als het startpunt voor het luchtvervoer.

**PLAATS VAN BESTEMMING:** de luchthaven van bestemming van het luchtvervoer zoals aangegeven in het Reisschema en in Onze database.

**PRIVACYBELEID:** het beleid op Onze Website voor de behandeling van de persoonsgegevens die door U of door de Boeker aan Wizz Air zijn verstrekt.

**ERKENDE HULPHOND** zoals aangegeven in overeenstemming met Verordening 1107/2006/EG.

Erkende hulphonden:

Hulphond voor blinden en slechtzienden

Hulphond voor personen met beperkte mobiliteit

Hulphond voor mensen met gehoorverlies

Hulphond voor personen met epilepsie

Sociale hond voor personen met een beperking

**VERORDENING 261:** Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Europese Raad, zoals van tijd tot tijd gewijzigd of aangevuld.

**VERORDENING 2027/97:** Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad van 9 oktober 1997 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders met betrekking tot het vervoer van passagiers en hun bagage (als gewijzigd door Verordening (EG) nr. 889/2002 van het Europees Parlement en van de Europese Raad van 13 mei 2002).

**VLUCHTSCHEMA:** de aankomst- en vertrektijden van individuele vluchten zoals bepaald door Wizz Air en gepubliceerd op de Website.

**SDR:** Special Drawing Right, ofwel Bijzonder Trekkingsrecht, zoals gedefinieerd door het Internationaal Monetair Fonds. (De huidige waarde van deze munteenheid is te vinden op de Website van het IMF - [www.imf.org](http://www.imf.org) - en op de financiële pagina's van de grote kranten.)

**STOELRESERVERINGSKOSTEN:** de door U verschuldigde vergoeding van het ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op de Website vermelde bedrag als Wizz Air gebruik maakt van zijn recht om Uw Boeking te annuleren in overeenstemming met deze Algemene Vervoersvoorwaarden, of als U de Boeking annuleert als uiteengezet in artikel 6.4.2.

**DIENSTVERLENER:** een derde die Extra Diensten aanbiedt, levert, mogelijk maakt of verkoopt, inclusief als dit gebeurt in samenwerking met of in naam van een andere derde.

**S.L. 499.24:** verordening 499.24, Luchtvervoer (internationaal en niet-internationaal vervoer).

**TARIEVEN:** de gepubliceerde vervoersprijzen, kosten en hiermee verband houdende Voorwaarden die waar vereist gedeponereerd zijn bij de bevoegde autoriteiten, waarover gedetailleerde informatie beschikbaar is op de Website met betrekking tot zowel de Totale Vervoersprijs als de betreffende voorwaarden en vergoedingen voor diverse door Ons verleende diensten, en andere regels van Wizz Air. Voor meer informatie over Onze Tarieven kunt u terecht op Onze Website via de link [https://wizzair.com/nl-nl/informatie-en-diensten/prijzen-kortingen/alle-diensten-kosten#](https://wizzair.com/nl-nl/informatie-en-diensten/prijzen-kortingen/alle-diensten-kosten#/)/

**TOTALE VERVOERSPRIJS:** de te betalen prijs voor alle diensten die U worden verleend door Wizz Air, inclusief de Vervoersprijs voor het luchtvervoer en de



Vergoedingen voor Andere Diensten, of vergoedingen voor andere diensten die U op de Website aankocht.

**REISDOCUMENTEN:** documenten die worden vereist door de Landen waarop het Vervoer betrekking heeft in verband met het oversteken van de grens, doorreis door en/of verblijf in de betreffende staat.

**NIET-INGECHECKTE BAGAGE:** Uw Bagage anders dan Ingecheckte Bagage in overeenstemming met deze Algemene Vervoersvoorwaarden die U gedurende de gehele reis mee aan boord vervoert.

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

### 3. Toepasselijkheid, rechtskeuze en jurisdictie

#### 3.1. Algemene bepalingen

- 3.1.1. Behalve waar anders voorzien door het Verdrag of Toepasselijk Recht, worden uw vervoersovereenkomst met Ons en deze Algemene Vervoersvoorwaarden beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met de Maltese wetgeving.
- 3.1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere op het Reisschema vermelde vlucht die wordt uitgevoerd met Wizz Air als vervoerder (ongeacht wie de uitvoerende luchtvaartmaatschappij is) en iedere vlucht die anderszins wordt uitgevoerd door Wizz Air.
- 3.1.3. Naast deze Voorwaarden kunnen, wanneer u door ons of door een andere Dienstverlener verstrekte Extra Diensten afneemt, bepaalde andere voorwaarden van toepassing zijn op deze diensten. U dient er in dat geval voor te zorgen dat u deze Voorwaarden, alle hiermee verband houdende informatie en kennisgevingen en de voorwaarden voor eventuele door de betreffende Dienstverlener geleverde Extra Diensten hebt gelezen voordat U Uw transactie met Ons respectievelijk met de Dienstverlener voltooit. De voorwaarden worden ten tijde van de Boeking in uw bevestiging(en) voor het boeken van die diensten en in sommige gevallen op onze Website getoond. Ga voor meer informatie naar onze Website.
- 3.1.4. In bepaalde gevallen kan uw Boeking door de aankoop van Extra Diensten een Pakketreis worden. In een dergelijk geval kunnen naast deze Voorwaarden ook de

toepasselijke regels voor Voorwaarden voor pakketreizen en gelinkte reisarrangementen (evenals andere specifieke voorwaarden als beschreven in artikel 23) van toepassing zijn.

- 3.1.5. Indien u na de voltooiing van Uw Boeking Extra Diensten aankoopt die samen geen Pakketreis vormen, wordt de overeenkomst voor de Extra Diensten gesloten tussen U en de betreffende Dienstverlener en zijn Wij tegenover U niet aansprakelijk voor de levering of uitvoering van die Extra Diensten. De prijs van eventuele Extra Diensten wordt uitsluitend gegeven door de betreffende Dienstverlener. Door het accepteren van een prijsopgave en het doen van een betaling via de Website machtigt U Wizz Air ook om uw betaling in ontvangst te nemen en deze namens u aan de betreffende Dienstverlener door te vergoeden. In sommige gevallen moet U de vergoeding voor Extra Diensten rechtstreeks aan de Dienstverlener betalen.

## 3.2. Chartervervoer

- 3.2.1. Als het vervoer plaatsvindt op de basis van een Charterovereenkomst zijn deze Voorwaarden enkel van toepassing voor zover deze, door middel van een verwijzing of anderszins, zijn opgenomen in de Charterovereenkomst of in de Boeking (samen met eventuele op het charterticket vermelde of in de charterregeling in artikel 23 opgenomen wijzigingen).

## 3.3. Rechtskeuze en jurisdictie

- 3.3.1. Behalve waar anders voorzien door het Verdrag of Toepasselijk Recht, worden uw vervoersovereenkomst met Ons en deze Algemene Vervoersvoorwaarden beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met de Maltese wetgeving.
- 3.3.2. De Maltese rechter heeft niet-exclusieve jurisdictie in alle contractuele of non-contractuele geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst, met inbegrip van maar niet beperkt tot de totstandkoming, geldigheid en beëindiging ervan.

Mits:

- (i) U een consument bent die inwoner is van een Lidstaat van de EU kunt u ook een zaak aanhangig maken bij de rechter in die Lidstaat; en
- (ii) voor aanspraken op grond van het Verdrag en Verordening 2027/97 kunt u ook een zaak aanhangig maken bij de rechter van de plaats van

bestemming van een vlucht. Als de aanspraak betrekking heeft op overlijden of letsel is de rechter van de woonplaats van de passagier eveneens een optie.

## **4. Boeking**

### **4.1. Een Boeking maken**

- 4.1.1. Vluchten kunnen rechtstreeks bij ons worden geboekt via de Website, onze App of ons Callcenter, of bij onze Ticketbalie op de luchthaven (indien beschikbaar).
- 4.1.2. De Boeking is niet definitief zonder betaling van de Totale Vervoersprijs ten tijde van de Boeking, tenzij anders vermeld in deze Voorwaarden. Wij behouden ons het recht voor om uw Boeking te annuleren als de Totale Vervoersprijs niet volledig betaald is.
- 4.1.3. Tenzij U ervoor hebt gekozen om gebruik te maken van onze flexibele reispartner-service dient U ons Uw volledige naam als vermeld in Uw Reisdocument op te geven. Als u dit niet doet bij het maken van de Boeking of binnen 2 uur na het maken van de Boeking via ons Callcenter, kan het zijn dat er administratiekosten voor het wijzigen van de naam van de Passagier betaald dienen te worden. De kosten hiervan zijn te vinden op de Website en in de App en op te vragen bij Ons Callcenter. Zie Onze Website voor meer informatie over Onze flexibele reispartner-service.
- 4.1.4. U dient ons contactgegevens te verstrekken (telefoonnummer of -nummers en e-mailadres of -adressen) waarop u te allen tijde bereikbaar bent. Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de verstrekte contactinformatie juist is en blijft en dat u regelmatig uw e-mail checkt (inbox en spam). Wizz Air aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade die het gevolg is van Uw verzuim om aan deze eisen te voldoen.
- 4.1.5. Als de Boeker geen Passagier is of de Boeker een Boeking maakt voor een of meer extra Passagiers, wordt de Boeker geacht, in de hoedanigheid van agent, deze Voorwaarden namens en in de naam van de in de Boeking genoemde Passagier(s) te aanvaarden. Door het maken van die Boeking verklaart en garandeert de Boeker dat deze een volledige en geldige machtiging van de Passagier(s) heeft om dit te doen. Alle Boeking(en) (tezamen met hun Reisschema's) zijn onderworpen aan deze Voorwaarden en zijn bindend voor zowel de Boeker als de in de Boeking genoemde Passagier.

4.1.6. Als de Boeker geen Passagier is en de contactgegevens van de Boeker in Uw Boeking vermeld staan, dan stemt U er voorts mee in dat de Boeker:

- (i) verantwoordelijk zal zijn voor het ontvangen en aan alle Passagiers doorgeven van alle communicatie van Ons of Onze Dienstverleners met betrekking tot de Boeking; en
- (ii) TENZIJ ANDERS SCHRIFTELIJK OPGEDRAGEN DOOR DE BOEKER OF DE PASSAGIER ZULLEN WIJ AANNEMEN DAT DE BOEKER EEN GELDIGE MACTHIGING VAN DIE PASSAGIER HEEFT VOOR HET ONTVANGEN VAN EEN EVENTUELE RESTITUTIE EN, WAAR VAN TOEPASSING, OP GROND VAN DE BOEKING VERSCHULDIGDE INCIDENTELE KOSTEN OF (SCHADE)VERGOEDINGEN. WIJ HEBBEN GEEN VERANTWOORDELIJKHEID OM ERVOOR TE ZORGEN DAT DERGELIJKE BEDRAGEN DOOR DE BOEKER WORDEN DOORGESTUURD NAAR OF ANDERSZINS WORDEN OVERGEDRAGEN AAN DE PASSAGIER.

4.1.7. Als u een PBM bent en/of bijzondere assistentie nodig heeft (met inbegrip van maar niet beperkt tot het vervoer van een Erkende Hulphond), dient U Ons te informeren over Uw fysieke beperking of beperkte mobiliteit en het type mobiliteit of andere hulp die U wenst te vervoeren of nodig heeft, en eventuele wijzigingen 48 uur voor het geplande vertrek van Uw vlucht aan ons door te geven, ofwel door ons Callcenter te bellen op de daarvoor bestemde telefoonnummers, ofwel via het daarvoor voorziene e-mailadres. Gelieve de Website te raadplegen voor het telefoonnummer en het e-mailadres.

4.1.8. Indien U bijzondere Bagage wenst te vervoeren of artikelen die alleen onder speciale voorwaarden vervoerd kunnen worden, dient U ons Callcenter te bellen en uw verzoek kenbaar te maken (zie artikel 15.5). Raadpleeg voor meer informatie Onze Website.

## **4.2. Een Boeking maken via Reisbureaus**

4.2.1. Boeking door Reisbureaus worden gemaakt via het WIZZ reisbureau-account of via het Callcenter.

4.2.2. In het geval van gecontracteerde Reisbureaus zal de Boeking worden gemaakt zoals vermeld in de overeenkomst die tussen het gecontracteerde Reisbureau en Wizz Air is gesloten.

- 4.2.3. De Agent of het Reisbureau dient (1) zijn contactgegevens (met inbegrip van e-mailadres, postadres en telefoonnummer) ten behoeve van het Reisbureau te verstrekken (en in het geval van latere wijzigingen, te actualiseren); evenals (2) het rechtstreekse telefoonnummer van de Passagier in de door het Reisbureau via het WIZZ-reisbureau-account gemaakte Boeking.
- 4.2.4. Alle Agenten en Reisbureaus dienen zich aan de in deze Algemene Vervoersvoorwaarden voorgeschreven voorwaarden en de in de Voorwaarden voor het WIZZ reisbureau-account opgenomen voorwaarden te houden, en ervoor te zorgen dat U voor het bevestigen van de Boeking in kennis wordt gesteld van de Voorwaarden. Door het maken van een Boeking verklaart en garandeert de Agent of, waar van toepassing, het Reisbureau aan ons dat hij de Passagier een exemplaar van deze Voorwaarden heeft verstrekt en dat hij een volledige en geldige machtiging van de Passagier heeft voor het namens de Passagier aanvaarden van deze Voorwaarden en het hieraan binden van de Passagier.

### **4.3. Boeking voor een Groep**

- 4.3.1. U kunt een standaard Boeking op onze Website maken voor maximaal 11 Passagiers. Voor Boekingen voor meer dan 11 Passagiers dient U contact met ons op te nemen via een apart formulier, waarover meer informatie te vinden is op onze Website.
- 4.3.2. Als twee of meer leden van de groep PBM zijn en/of bijzondere assistentie nodig hebben (met inbegrip van maar niet beperkt tot het vervoer van een Erkende Hulphond), dient U Ons 48 uur voor het geplande vertrek van uw vlucht over Uw fysieke beperking of beperkte mobiliteit en het type mobiliteit of andere hulp die U wenst te vervoeren of nodig heeft, te informeren, ofwel door ons Callcenter te bellen op de daarvoor bestemde telefoonnummers, or via het daarvoor bestemde e-mailadres. Gelieve de Website te raadplegen voor het telefoonnummer en het e-mailadres.

### **4.4. Bookingsbevestiging**

- 4.4.1. Bij betaling van de Totale Vervoersprijs zullen wij Uw Boeking bevestigen en het Reisschema uitgeven.
- 4.4.2. Het Reisschema (in geval van vervoer van Bagage, het Bagage-identificatielabel) vormt het bewijs van de totstandkoming van de Luchtvervoersovereenkomst tussen U en Ons; er zal geen apart ticket worden uitgegeven.

- 4.4.3. Wij zullen zorg dragen voor het vervoer van de in het Reisschema genoemde persoon of personen (d.w.z. de Passagier of Passagiers), en U kunt worden gevraagd om de juiste identificatiedocumenten te overleggen.
- 4.4.4. Eventuele overeengekomen wijzigingen van Uw Boeking zullen in een nieuw Reisschema worden opgenomen. In deze gevallen maakt het nieuw uitgegeven Reisschema na uitgifte deel uit van de Luchtvervoersovereenkomst.
- 4.4.5. U kunt een verzoek indienen voor een vervanging (het opnieuw versturen) van Uw Reisschema of Uw boekingscode door te bellen met Ons Callcenter. Voor deze service kunnen wij U administratiekosten in rekening brengen.
- 4.4.6. Als u denkt dat u een Boeking gemaakt hebt maar geen Reisschema en Boekingsbevestiging ontvangen hebt, neem dan contact op met Ons Callcenter.

## **5. Vervoersprijzen en betaling**

### **5.1. Onze Vervoersprijzen**

Vervoersprijzen zijn uitsluitend voor uw specifieke vluchten. Onze Vervoersprijzen dekken enkel uw luchtvervoer van luchthaven naar luchthaven; tenzij anders vermeld zijn vervoer op de grond of andere extra's hier niet bij inbegrepen.

### **5.2. Totale Vervoersprijs**

Het bedrag van de Vervoersprijs en van de Totale Vervoersprijs wordt berekend in overeenstemming met de op het moment van Boeking van toepassing zijnde bedragen voor het gegeven vervoer, als aangegeven op de Website of in de App. De Vervoersprijs en de totale Vervoersprijs (met inbegrip van maar niet beperkt tot Vergoedingen) worden niet beïnvloed door de wijziging van deze bedragen tussen de datum van Boeking en de datum waarop de reis begint (behalve wanneer u uw Boeking wijzigt en zoals vermeld in artikel 4.4.4).

### **5.3. Belastingen en kosten**

- 5.3.1. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld betalen Wij alle tot op het moment van bevestiging van Uw Boeking, d.w.z. de uitgifte van het Reisschema, verschuldigde

belastingen en kosten met betrekking tot Uw Boeking. Dergelijke belastingen en kosten zijn niet restitueerbaar.

- 5.3.2. Onze prijzen zijn exclusief andere kosten van derden en onkosten die wij maken voor het verlenen van onze diensten (zoals luchthaven- en beveiligingskosten, onderhoudskosten enz.) Wij dragen de kosten voor deze diensten.
- 5.3.3. De belastingen, vergoedingen en kosten voor vliegen zijn aan voortdurende verandering onderhevig en kunnen worden opgelegd na de datum van uitgifte van het Reisschema (d.w.z. na de bevestiging van Uw Boeking). Door het aanvaarden van deze Algemene Vervoersvoorwaarden gaat U ermee akkoord om alle tussen de datum van uitgifte van het Reisschema (d.w.z. na de bevestiging van uw Boeking) en de datum van Uw reis door overheden, andere autoriteiten of luchthavenexploitanten – waar van toepassing met terugwerkende kracht – opgelegde belastingen, kosten of vergoedingen (inclusief Vergoedingen voor Extra Diensten en eventuele Andere Diensten) te betalen. Indien U deze bedragen niet betaalt, zijn Wij gerechtigd om Uw vervoer te weigeren overeenkomstig artikel 13. Indien de Totale Vervoersprijs sterk verhoogd is als gevolg van nieuwe of hogere belastingen, toeslagen of kosten die door overheden, andere autoriteiten of luchthavenexploitanten worden opgelegd, hebt U het recht om Uw Boeking te annuleren en de Totale Vervoersprijs terugbetaald te krijgen.
- 5.3.4. Over vervoerskosten of vergoedingen met betrekking tot internationale vluchten wordt geen btw in rekening gebracht. Voor binnenlandse vluchten betalen wij alle btw met betrekking tot uw Boeking, daarom brengen wij U hiervoor geen kosten in rekening.

## **5.4. Vergoedingen**

- 5.4.1. Onze Vergoedingen zijn te vinden op onze Website. Wij behouden ons het recht voor om onze Vergoedingen te wijzigen. Op verzoek zullen Wij U via Ons Callcenter informatie verstrekken over Onze Vergoedingen.
- 5.4.2. Onze werknemers, ondergeschikten en agenten zijn verplicht zich aan Onze Vergoedingen te houden.
- 5.4.3. **WANNEER U EEN BOEKING MAAKT EN/OF EXTRA DIENSTEN OF ANDERE DIENSTEN AFNEEMT:**

- (i) BIJ ONZE AGENT DIE OP DE LUCHTHAVEN VERANTWOORDELIJK IS VOOR HET AFHANDELEN VAN TICKETS OP DE GROND, KAN HET ZIJN DAT U EEN AANVULLENDE VERGOEDING AAN DE AGENT DIENT TE BETALEN NAAST DE OP DE WEBSITE OF IN DE APP VERMELDE RELEVANTE SERVICEKOSTEN. INFORMATIE OVER EVENTUELE BIJKOMENDE KOSTEN DIE ONZE AGENT IN REKENING BRENGT, IS VERKRIJGBAAR BIJ DE AGENT OP DE LUCHTHAVEN.
- (ii) VIA HET CALLCENTER DIENT U EEN AANVULLENDE VERGOEDING NAAST DE OP DE WEBSITE VERMELDE OF VIA HET CALLCENTER OP TE VRAGEN RELEVANTE SERVICEKOSTEN TE BETALEN.

## **5.5. Vergoedingen voor Extra Diensten en eventuele Andere Diensten**

- 5.5.1. Na het maken van Uw Boeking kunnen enkele Extra Diensten en Andere Diensten door U worden afgenomen.
- 5.5.2. Afnemen van deze diensten is mogelijk via de Website, de App en – onderworpen aan artikel 5.4.3 (i) en 5.4.3 (ii) – op de luchthaven of via het Callcenter, afhankelijk van het soort dienst.
- 5.5.3. De Vergoedingen voor Extra Diensten en/of Andere Diensten kunnen wijzigen na de datum van boeking. De Vergoedingen voor Extra Diensten en/of Andere Diensten zijn de Vergoedingen die van toepassing zijn op de datum van aankoop. Meer informatie hierover kunt u verkrijgen op Onze Website, in Onze App of van Ons Callcenter.

## **5.6. Valuta**

- 5.6.1. De Vervoersprijs, Vergoedingen voor Extra Diensten en Vergoedingen voor Andere Diensten zullen worden gefactureerd en zijn verschuldigd in de valuta van de Plaats van Vertrek, tenzij Wij een andere valuta aangeven vóór of op het ogenblik van de betaling (bv. vanwege de onmogelijkheid om de valuta van de Plaats van Vertrek te converteren) of U in een andere valuta wenst te betalen.
- 5.6.2. De op onze Website in een bepaalde valuta aangegeven Vervoersprijs en Vergoedingen zijn enkel geldig als deze bepaalde valuta de valuta is van de Plaats van Vertrek zoals door Ons gedefinieerd op het moment dat U een Boeking maakt.



- 5.6.3. U kunt er bij het maken van uw Boeking voor kiezen om in een andere valuta te betalen; in dat geval zal de Totale Vervoersprijs door Ons worden omgerekend naar het relevante bedrag in de gekozen andere valuta die in de loop van de Boeking aan U getoond werd.

## **5.7. Betaling**

- 5.7.1. Tenzij wij U anders aangegeven, dient de Boeker de het volledige bedrag van de Totale Vervoersprijs te betalen op het moment van het maken van uw Boeking. Wij dienen de Totale Vervoersprijs te ontvangen in de door Ons aangegeven valuta, binnen het aangegeven tijdbestek, anders is Uw Boeking ongeldig en wordt deze door Ons geannuleerd.
- 5.7.2. In sommige gevallen, bijvoorbeeld wanneer belastingen verschuldigd zijn en kosten zijn gemaakt tussen het moment van uitgifte van het Reisschema (d.w.z. de bevestiging van Uw Boeking) en Uw reis, dient U deze belastingen en vergoedingen op verzoek apart te betalen. Tijdens het boeken wordt u over een dergelijk verzoek geïnformeerd. Op sommige luchthavens dienen ter plekke luchthavengelden betaald te worden.
- 5.7.3. U bent gehouden tot betaling van de Totale Vervoerskosten, ook al werd een deel daarvan aanvankelijk voor U betaald door een derde.
- 5.7.4. Bij het maken van een Boeking via de Website of de App dient de Boeker de betaling binnen de aangegeven periode te voltooien. Bij het maken van een Boeking via ons Callcenter dient U de betaling te voltooien via het interactieve voice response-systeem, dat voldoet aan de informatiebeveiligingsstandaard voor kaartbetalingen PCI.
- 5.7.5. Betalingsmethodes kunnen afwijken, als aangegeven op de Website of in de App (hieronder kunnen ook cadeaukaarten van Wizz Air of WIZZ-punten als daarin vermeld vallen).
- 5.7.6. Bankoverschrijving is mogelijk voor betaling van de Totale Vervoersprijs voor Boeking die in bepaalde landen tot stand komen. Kijk voor meer informatie op onze Website. U bent verantwoordelijk voor alle (on)kosten in verband met de betaling van Uw Boeking via een bankoverschrijving.
- 5.7.7. Wanneer wij van mening zijn dat Uw betaling een groot risico op fraude loopt, zullen Wij direct contact met u opnemen via de in uw Boeking verstrekte

telefoonnummers, om de Boeking en de betaalgegevens te verifiëren. Wanneer Wij niet in staat zijn om contact met U op te nemen of u de betaling of de Boekingsgegevens niet kunt verifiëren, behouden Wij ons het recht voor om Uw Boeking te annuleren en de Totale Vervoersprijs aan U terug te betalen. Onverminderd al het overige in deze bepaling nemen wij geen verantwoordelijkheid op ons voor het monitoren of verifiëren van uw betalingen met het oog op mogelijke fraude, en iedere actie die wij in dit opzicht ondernemen is geheel naar onze keuze.

- 5.7.8. ALS U DOOR MIDDEL VAN EEN CREDITCARD OF EEN BANKKAART BETAALT, KAN HET BEDRAG WAARVOOR UW KAART WORDT BELAST AFWIJKEN VAN DE UITEINDELIJKE PRIJS IN ONZE BOEKINGSBEVESTIGING ALS GEVOLG VAN DE VALUTAKOERSVERSCHILLEN IN HET INTERNATIONALE VERWERKINGSSYSTEEM VOOR KAARTBETALINGEN. Wij zijn niet verantwoordelijk voor deze verschillen.
- 5.7.9. Wij zullen alle niet-geïdentificeerde betalingen terugstorten naar de rekeningen van waaraf deze verricht werden. Alle kosten die verband houden met een dergelijke bankoverschrijving zijn voor Uw rekening.
- 5.7.10. Wij zullen uitsluitend via elektronische middelen een factuur uitgeven voor de Totale Vervoersprijs. De factuur zal enkel naar het e-mailadres worden gestuurd dat door U tijdens het maken van uw Boeking werd verstrekt. Tegen een extra vergoeding kunt u een papieren exemplaar van de factuur opvragen via ons Callcenter. U kunt een aangepaste factuur aanvragen waarop andere factuurgegevens staan dan de bij de reservering verstrekte gegevens; het is mogelijk dat Wij U hiervoor kosten in rekening brengen.
- 5.7.11. Tenzij anders aangegeven door Ons kunt u bij betaling door middel van een bankoverschrijving niet meer dan twee Boekingen per keer per Wizz-account maken.
- 5.7.12. Als U binnen 5 dagen na de Boeking geen Boekingsbevestiging van Ons ontvangt op het in uw Wizz-account verstrekte e-mailadres, dient U contact op te nemen met het Callcenter om de geldigheid van Uw Boeking te verifiëren.

## **5.8. Restituties**

- 5.8.1. Onze vervoersprijzen en vergoedingen zijn niet restitueerbaar, dus als u uw vlucht annuleert, mist of niet neemt, ontvangt uw geen restitutie, tenzij anders aangegeven in deze Voorwaarden.

- 5.8.2. Als een direct familielid (moeder, vader, grootouder, kind, kleinkind, zus, broer, echtgenote, echtgenoot, persoon met wie u ongehuwd samenwoont) binnen een maand voor de geplande tijd van vertrek van een vlucht in Uw Boeking overlijdt, kunt u aanspraak maken op een restitutie gelijk aan de vervoerskosten die u betaald hebt voor de vluchten die u niet genomen hebt als gevolg van dat overlijden, plus eventuele hiermee verband houdende belastingen, vergoedingen en kosten die u betaald hebt. U dient uw claim binnen een maand na dat overlijden in te dienen en hierbij een kopie van de overlijdensactie te verstrekken.
- 5.8.3. Als een deelnemer aan uw groepsboeking ernstig ziek wordt en niet in staat is om te reizen of vóór uw reis overlijdt, zullen Wij u het totale bedrag terugbetalen voor iedereen die op uw Boeking reist. U dient passend bewijs van de ernstige ziekte of het overlijden te overleggen vóór de datum waarop u had zullen reizen.
- 5.8.4. In het geval dat Wij uw vlucht annuleren of de in overeenstemming met artikel 6.3 in Uw Reisschema opgenomen route of geplande vluchttijden wijzigen, kunt U de Overeenkomst annuleren en hebt U recht op restitutie van de Totale Vervoersprijs.

## **6. Wijzigen van uw Boeking**

### **6.1. Vluchtschema**

- 6.1.1. DE TIJDEN VAN VERTREK EN AANKOMST ZOALS DIE IN ONS VLUCHTSHEMA EN ELDERS WORDEN GETOOND, ZIJN NIET GEGARANDEERD EN MAKEN GEEN DEEL UIT VAN UW VERVOERSOVEREENKOMST MET ONS. BEHOUDENS HET IN DIT LID BEPAALDE BEHOUDEN WIJ ONS HET RECHT VOOR OM DEZE TE WIJZIGEN.
- 6.1.2. Wij zijn niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in door derden gepubliceerde dienstregelingen en andere informatie met betrekking tot de data of tijden of de uitvoering van een vlucht.

### **6.2. Vluchten van punt naar punt**

- 6.2.1. Wizz Air is een vervoerder die vluchten van punt naar punt verzorgt, en wij voeren geen aansluitende of rechtstreekse tickets voor onze vluchten of de vluchten van andere vervoerders met betrekking tot onze geplande commerciële vluchten.
- 6.2.2. Als U een aansluitende vlucht bij Ons of een andere vervoerder hebt geboekt, vormt dit een afzonderlijke vervoersovereenkomst. Wij geven geen garanties en

aanvaarden geen aansprakelijkheid voor een gemiste aansluitende of latere vlucht. Wanneer u ervoor kiest om een dergelijke aansluitende vlucht te boeken, bent u er verantwoordelijk voor om ervoor te zorgen dat u voldoet aan alle verplichtingen op het gebied van inchecken, bagage en reisdocumenten voor die vlucht.

- 6.2.3. Wij verlangen van u dat het u het recht hebt om het land van aankomst van uw vlucht te betreden. Wij houden geen rekening met een eventuele aansluitende vlucht die u hebt (zelfs als er op die luchthaven van aankomst een overstaproute aan de luchtzijde is). Wij behouden ons het recht voor om te weigeren om U en/of uw Bagage te vervoeren als U er niet in slaagt om de noodzakelijke Reisdocumenten te overleggen.

### **6.3. Wijziging van de Vervoersovereenkomst met Wizz Air**

- 6.3.1. Het is mogelijk dat Wij na uitgifte van Uw Reisschema de geplande vluchttijd, – datum of –route (inclusief de Plaats van Vertrek of de Plaats van Bestemming) moeten wijzigen. Wij zullen U telefonisch of via e-mail over een dergelijke wijziging informeren, via het e-mailadres of telefoonnummer dat U bij Uw Boeking hebt opgegeven. Indien U, in het geval van een wijziging van de vluchttijd, –datum of –route, de wijzigingen op enigerlei wijze accepteert, zal de Overeenkomst tussen U en Ons overeenkomstig als gewijzigd worden beschouwd.
- 6.3.2. Tenzij anders bepaald door het Verdrag of de Verordening 261 of enige andere verordening zoals deze van tijd tot tijd van toepassing kan zijn, indien Wij, nadat U Uw Boeking heeft gemaakt, maar vóór de geplande vertrektijd van Uw vlucht, uw vlucht annuleren of de geplande vertrektijd wijzigen en (i) de wijziging of de aangeboden nieuwe vlucht onaanvaardbaar is voor u, en (ii) wij niet in staat zijn om u op een alternatieve vlucht te boeken die wel aanvaardbaar is voor U, kunt U, indien u contact opneemt met Ons Callcenter, kiezen uit de volgende opties:
- 6.3.2.1. Wij boeken uw vlucht om naar een andere door ons uitgevoerde vlucht op dezelfde of, indien nodig, een vergelijkbare route, binnen 14 dagen voor of 30 dagen na de geplande vertrekdatum van de vertraagde/geannuleerde vlucht, onder voorbehoud van beschikbaarheid van stoelen
- 6.3.2.2. U kunt uw reservering annuleren en terugbetaling door middel van een creditering op uw 'klantenrekening' aanvragen voor de geannuleerde vlucht en, indien van toepassing, voor de terugreis; of

- 6.3.2.3. U kunt uw reservering annuleren en verzoeken om terugbetaling van de betaalde Totale Vervoersprijs voor de geannuleerde vlucht en, indien van toepassing, voor de terugreis.
- 6.3.2.4. Als u na het kiezen van een optie uit 6.3.2.1 tot en met 6.3.2.3 een andere keuze wilt maken, kunt U dit doen overeenkomstig de algemene regels in deze Voorwaarden en tegen betaling van de relevante vergoeding.
- 6.3.2.5. Houd er rekening mee dat voor eventuele Extra Diensten en Andere Diensten bij annulering het annulerings- en restitutiebeleid van de externe leverancier van toepassing zal zijn.

## **6.4. Wijziging van de Vervoersovereenkomst met Wizz Air door U**

- 6.4.1. U kunt Uw Boeking annuleren tot de veertiende dag voorafgaand aan de geplande vertrektijd van Uw Vlucht. U hebt recht op restitutie van de Totale Vervoersprijs na aftrek van de Annuleringskosten.
- 6.4.2. Indien U Uw Boeking binnen veertien dagen voorafgaand aan de geplande vertrektijd van Uw vlucht annuleert, zullen wij het bedrag van de Totale Vervoersprijs terugbetalen onder aftrek van de Vergoedingen voor Andere Diensten en de Stoelannuleringskosten.
- 6.4.3. U kunt uw vlucht wijzigen naar een andere beschikbare vlucht van Wizz Air als u de bijbehorende Servicekosten plus het eventuele verschil in vervoersprijs voor uw nieuwe vlucht betaalt. Dit wordt berekend wanneer u de wijziging doorvoert. Als de nieuwe vervoersprijs lager is dan de oorspronkelijke vervoersprijs, zullen wij u het verschil niet terugbetalen. Raadpleeg de Website voor meer informatie.

## **7. Reizen met Minderjarigen**

- 7.1. Wij vervoeren geen Baby's die op de datum van vlucht jonger dan 14 dagen zijn.
- 7.2. Wij vervoeren enkel minderjarigen jonger dan 14 als zij met een Volwassen Begeleider reizen, die op dezelfde Boeking dient te staan als de Minderjarige.
- 7.3. De vergoedingen die in rekening worden gebracht voor het vervoer van Baby's zijn beschikbaar op Onze Website of via Ons Callcenter.
- 7.4. Bij elke Boeking dient er ten minste één Volwassen Begeleider te zijn voor iedere 10 Kinderen die op de Boeking vermeld staan.

- 7.5. In sommige landen kan de toepasselijke wetgeving met betrekking tot vervoer van Minderjarigen strenger zijn; in dat geval zijn deze regels van toepassing. Het is uw verantwoordelijkheid om de relevante toepasselijke wetgeving na te leven.
- 7.6. Documentvereisten voor Minderjarigen kunnen per land verschillen. In overeenstemming met artikel 11.2 (Reisdocumenten en andere Vereisten) hieronder is het uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat alle Passagiers op de Boeking over de juiste documenten beschikken.
- 7.7. Baby's hebben geen aparte stoel nodig en mogen bij de Volwassen Begeleider op schoot zitten. Kinderen kunnen niet bij de Volwassen Begeleider op schoot zitten en moeten een eigen stoel hebben.
- 7.8. Indien U een heen- en terugreis boekt en de Baby twee jaar wordt vóór de datum van de terugreis, is een aparte Boeking nodig voor de terugreis, omdat het Kind niet langer als een Baby wordt beschouwd.
- 7.9. Om operationele en veiligheidsredenen zijn bepaalde stoelen niet beschikbaar voor Minderjarigen. Per rij stoelen mag slechts één Baby worden geboekt, die dan op schoot zit bij een Volwassen Begeleider. Om veiligheidsredenen kunnen er maximaal 15 Baby's worden vervoerd aan boord van hetzelfde vliegtuig.
- 7.10. U kunt geen Volwassen Begeleider zijn voor meer dan één Baby, en er kan maar één Baby op uw schoot zitten.
- 7.11. Als u met een Minderjarige reist, dient u hiervoor gedurende de hele reis de verantwoordelijkheid te dragen. U dient ervoor te zorgen dat zij aan boord goed en veilig zitten. U mag op geen enkel moment tijdens het instappen, het vervoer door de lucht en het uitstappen een passagier die niet op Uw Boeking staat vragen om de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor een Minderjarige.

## **8. Speciale assistentie**

### **8.1. Boekingsvereisten voor speciale assistentie**

- 8.1.1. Indien U speciale assistentie nodig hebt (met inbegrip van maar niet beperkt tot het vervoer van een Erkende Hulphond), dient U ons van tevoren hierover te informeren in overeenstemming met artikel 4.1.7 of 4.3.2 van deze Voorwaarden.

- 8.1.2. Niettegenstaande enige aan u verleende rechten op grond van EG-Verordening 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen geldt dat als u een beperking of een medische conditie hebt die gevolgen kan hebben voor uw veiligheid of de veiligheid van de vlucht, wij u kunnen verzoeken om bepaalde passende maatregelen te nemen, met inbegrip van een eis om een begeleider te hebben die met U meegaat op Uw vlucht.
- 8.1.3. Tenzij anders bepaald door toepasselijke wetgeving, dient de begeleider ouder te zijn dan zestien jaar en fysiek in staat te zijn om u te helpen in een noodgeval.
- 8.1.4. Wij zullen de speciale assistentie verlenen in lijn met EG-Verordening 1107/2006.

## **8.2. Gezondheidstoestand**

- 8.2.1. AANGEZIEN WIJ NIET IN STAAT ZIJN OM UW GEZONDHEIDSTOESTAND TE VERIFIËREN, IS HET UW VERANTWOORDELIJKHEID OM MEDISCH ADVIES IN TE WINNEN OVER UW GESCHIKTHEID OM VEILIG TE VLIEGEN INDIEN U LIJDT AAN EEN ERNSTIGE OF BESMETTELIJKE ZIEKTE OF EEN ANDERE AANDOENING DIE MEDISCHE ZORG VEREIST. IN OVEREENSTEMMING MET HET BEPAALDE IN DEZE VOORWAARDEN ZULLEN WIJ NIET AANSPRAKELIJK ZIJN VOOR ONGEVALLLEN, VERSLECHTERING VAN UW GEZONDHEIDSTOESTAND (MET INBEGRIJ VAN ZIEKTE OF LETSEL) OF VOOR UW OVERLIJDEN TIJDENS HET REIZEN PER VLIEGTUIG, WANNEER DIT TE WIJTEN IS AAN HET NIET VRAGEN OF OPVOLGEN VAN HET JUISTE MEDISCHE ADVIES.
- 8.2.2. Wij behouden Ons het recht voor om een ingevulde Fit-to-Fly-verklaring te eisen waarin Uw geschiktheid om te vliegen bevestigd wordt en uitdrukkelijke medische goedkeuring wordt gegeven voor Uw vervoer door de lucht, in elk van de in deze Voorwaarden vermelde gevallen en in elk geval waarin Wij reden hebben om te twijfelen of U de vlucht veilig kunt voltooien zonder tijdens de vlucht bijzondere medische bijstand nodig te hebben. Indien noodzakelijk kunnen Wij eisen dat U wordt vergezeld door een gekwalificeerde medische of verpleegkundige begeleider. Let op: uw 'Fit to Fly'-verklaring mag niet langer dan 6 dagen voor de vluchtdatum zijn uitgegeven.
- 8.2.3. Wanneer u niet aan enige van deze in deze Voorwaarden genoemde vereisten (met inbegrip van het niet overleggen van een 'Fit to Fly'-verklaring wanneer wij daarom vragen) voldoet of wanneer Wij niet in staat zijn om de in Uw medische verklaring genoemde voorwaarden te leveren in het vliegtuig dat Wij volgens het

Vluchtschema inzetten, zullen Wij Uw Boeking en vervoer annuleren en de Vergoeding restitueren onder aftrek van de Vergoeding voor Andere Diensten en de Stoelreserveringskosten.

- 8.2.4. Zwangere vrouwen mogen na de 34e week van de zwangerschap niet meer op Onze vluchten reizen. Voor vrouwen die zwanger zijn van een meerling ligt deze grens bij 32 weken. Vrouwen die meer dan 28 weken zwanger zijn mogen alleen op onze vluchten reizen wanneer zij een ingevulde Fit-to-Fly-verklaring aan Ons verstrekken waarin bevestigd wordt dat zij met het vliegtuig kunnen reizen. Let op: uw 'Fit to Fly'-verklaring mag niet langer dan 6 dagen voor de vluchtdatum zijn uitgegeven.

### **8.3. Vervoer van Speciale Medische Uitrusting**

- 8.3.1. Wij aanvaarden geen Passagiers op stretchers.
- 8.3.2. Draagbare zuurstofflessen (Portable Oxygen Concentrators of POC's) die geen samengeperst gas of vloeibare zuurstof bevatten, zijn aan boord toegestaan, mits er bewijs kan worden overlegd inzake de aard van de apparatuur. Deze POC's omvatten een CPAP (Continuous Positive Airway Pressure) met daarin een ventilatievoorziening die een zachte luchtstroom de neus inblaast om de luchtweg open te houden, maar bevatten geen zuurstof. Deze apparaten zijn uitgesloten van ons beleid inzake Niet-ingecheckte Bagage en mogen als aanvullend voorwerp mee aan boord worden genomen. Wilt U een van deze apparaten mee aan boord nemen, neem dan ten minste 48 uur vóór de geplande vertrektijd van Uw vlucht contact op met Ons Callcenter. Raadpleeg Onze website voor meer informatie.
- 8.3.3. Ademondersteunende apparatuur die samengeperst gas of vloeibare zuurstof bevat, is aan boord niet toegestaan.
- 8.3.4. Wij accepteren geen Passagiers die met hun eigen zuurstoffles reizen, maar zullen binnen toepasselijke grenzen medische zuurstof verstrekken aan Passagiers die deze speciale assistentie tijdens de vlucht hebben aangevraagd.
- 8.3.5. Hebt U deze assistentie nodig, neem dan ten minste 48 uur vóór de geplande vertrektijd van Uw vlucht contact op met Ons Callcenter om deze service aan te vragen. Raadpleeg Onze Website of neem contact op met Ons Callcenter voor meer informatie.



## **8.4. Reizen met een Erkende Hulphond**

- 8.4.1. Tenzij de toepasselijke wet anders aangeeft, hebt u in geval van Speciale Assistentie waarbij U met uw Erkende Hulphond moet reizen het recht om zonder extra kosten met uw Erkende Hulphond te reizen, met een maximum van één hond per passagier/vlucht.
- 8.4.2. We vervoeren geen therapiehonden of emotionele hulpdieren.
- 8.4.3. Wij verlangen van U dat U ons in overeenstemming met artikel 4.1.7 of 4.3.2 van deze Voorwaarden ten minste 48 uur voor het geplande vertrek hierover informeert om ons in staat te stellen om uw reis te organiseren. Een dergelijke kennisgeving dient vergezeld te gaan van de in artikel 8.4.4 van deze Voorwaarden genoemde documenten.
- 8.4.4. Een Erkende Hulphond dient officiële documenten te hebben die bevestigen dat uw Erkende Hulphond (1) een actueel EU-dierenpaspoort heeft waaruit blijkt dat de hond voldoet aan de vereisten van de EU-regelgeving voor het reizen met gezelschapsdieren en de vereisten op het gebied van vaccinatie en behandeling van het land waar u naartoe reist; en (2) volledig getraind is om u als een Erkende Hulphond te kunnen assisteren. Wij zijn niet aansprakelijk voor een geleidehond of hulphond die niet de juiste benodigde documentatie heeft.
- 8.4.5. U dient deze officiële documenten gedurende Uw gehele reis bij U te houden.
- 8.4.6. Uw Erkende Hulphond mag geen stoel aan boord van het vliegtuig bezet houden.
- 8.4.7. Erkende Hulphonden die niet juist gedocumenteerd zijn of waarvoor de documenten voor of tijdens de reis niet overlegd worden, mogen niet (mee)reizen.

## **9. Zitplaats**

- 9.1. Wij werken met een systeem van toegewezen zitplaatsen. Wanneer u incheckt (online, via de mobiele App of op de luchthaven), wordt er gratis een stoel voor u geselecteerd.
- 9.2. Voor zover deze beschikbaar is, kunt U een andere stoel selecteren door de van toepassing zijnde vergoeding te betalen:
  - 9.2.1. op het moment dat u een Boeking maakt; of

- 9.2.2. als u Uw Boeking hebt voltooid, via de Website of de App; of
- 9.2.3. op de luchthaven, tot 3 uur voor de geplande vertrektijd.
- 9.3. Let op: nadat u hebt ingecheckt, kunt U de toegewezen stoel alleen nog upgraden naar bepaalde stoelen op de voorste rijen of een rij boven de vleugel met een nooduitgang.
- 9.4. Voor de toepassing van deze Algemene Vervoersvoorwaarden wordt de voor stoelkeuze te betalen vergoeding gezien als Vergoeding voor Andere Diensten.
- 9.5. Wanneer U bent ingestapt, kunt U om operationele of veiligheidsredenen worden gevraagd om Uw toegewezen stoel om te wisselen voor een andere. Volg in dat geval de aanwijzingen van het cabinepersoneel op. Mocht het nodig zijn om de door U aangekochte stoelselectie te wijzigen, dan hebt U recht op een restitutie van de vergoeding die U voor de geselecteerde stoel hebt betaald.
- 9.6. Heeft U tijdens het boeken aangegeven dat Uw mobiliteit beperkt is, dan kunt U online inchecken selecteren, maar Uw Instapkaart niet printen. Als U voor online inchecken heeft gekozen, neem dan contact op met Ons Callcenter voor stoeltoewijzing via het lokale telefoonnummer of het e-mailadres voor verzoeken om speciale assistentie (raadpleeg Onze Website voor de telefoonnummers en het e-mailadres). Na deze stoeltoewijzing kunt U Uw Instapkaart printen. Als U voor online inchecken heeft gekozen, maar geen contact opneemt met Ons Callcenter voor de toewijzing van Uw stoel, dan dient U zich te melden bij de incheckbalie op de luchthaven, waar er een stoel aan U zal worden toegewezen en Uw Instapkaart gratis zal worden geprint.
- 9.7. Om veiligheidsredenen zijn sommige stoelen niet geschikt voor alle Passagiers. Deze bevinden zich in de voorste rij van het toestel, bij de nooduitgangen boven de vleugels en in de laatste rij.
- 9.8. Als u Uw Boeking wilt wijzigen of annuleren, zullen de door U betaalde kosten voor de stoeltoewijzing niet worden gerestitueerd.
- 9.9. In het geval dat:
  - 9.9.1. Wij de route of de geplande vluchttijden/–data in Uw Reisschema wijzigen of
  - 9.9.2. Uw vlucht door Wizz Air geannuleerd wordt of meer dan 5 uur vertraging heeft en U een stoel heeft aangekocht voor deze Boeking; en U er als gevolg hiervan voor kiest om:

- 9.9.2.1. Uw boeking te annuleren, dan wordt de vergoeding die U heeft betaald voor een geselecteerde stoel aan U terugbetaald;
- 9.9.2.2. Uw vlucht wordt omgeboekt, zullen Wij óf de geselecteerde stoel naar de nieuwe vlucht migreren óf U een andere stoel toewijzen, óf Wij zullen U het bedrag terugbetalen dat U hebt betaald voor de geselecteerde stoel, wanneer U een verzoek hiertoe indient bij ons Callcenter.

In het geval dat een andere stoel aan U wordt toegewezen, zal de volledige vergoeding die U hebt betaald voor de geselecteerde stoel beschikbaar zijn voor U om een stoel te kiezen en te betalen op de nieuwe vlucht, in plaats van degene die van tevoren aan U was toegewezen op de oorspronkelijke vlucht.

## **10. Inchecken**

- 10.1. Indien U bij het inchecken niet beschikt over een Reisschema dient U Uw boekingscode door te geven. Bij het inchecken dient U geldige Reisdocumenten te kunnen overleggen.
- 10.2. Tenzij anders vermeld op de Website is een vergoeding verschuldigd voor inchecken op de luchthaven.

## **11. Op de luchthaven**

### **11.1. Aankomst op de luchthaven**

- 11.1.1. U dient ruim op tijd, voldoende voor de geplande vertrektijd van uw vlucht, op de luchthaven aanwezig te zijn om (als U Incheckbagage hebt) op tijd uw koffers af te geven, alle formaliteiten van overheidswege af te ronden en veiligheidsprocedures te doorlopen, en uiterlijk 30 minuten vóór uw geplande vluchttijd Uzelf bij de gate te melden. Procedures en tijdslijnen kunnen per luchthaven verschillen en voor bepaalde vluchten afwijken. Het is Uw verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat U zich aan deze formaliteiten, tijdslijnen en procedures houdt. De Uiterste Inchecktijd is te vinden op onze Website en kan worden opgevraagd bij ons Callcenter. De sluitingstijd van de gate staat te lezen op Uw Instapkaart en op Onze Website.
- 11.1.2. U dient Uw Instapkaart en alle vereiste Reisdocumenten te kunnen overleggen. Zie ook artikel 11.2 (Reisdocumenten en Andere Vereisten). U dient zich te

onderwerpen aan alle door de overheid, functionarissen van de luchthaven of door Ons vereiste veiligheidsscreenings of procedures. Hieronder valt ook alle informatie die Wij vereist zijn te overleggen voor het voldoen aan de vereisten van het elektronische gegevensuitwisselingssysteem API.

## **11.2. Reisdocumenten en Andere Vereisten**

- 11.2.1. Wij verlangen van alle Passagiers dat zij bij het afgeven van de koffers en/of bij de gate een geldig Reisdocument met een foto kunnen overleggen.
- 11.2.2. U dient dezelfde Reisdocumenten te gebruiken voor de grenscontrole en het instappen als voor het inchecken.
- 11.2.3. De vereisten voor Reisdocumenten verschillen per route en zijn afhankelijk van Uw nationaliteit en status. Er zijn periodes van geldigheid van documenten van toepassing die langer kunnen zijn dan Uw geplande verblijf. Vereisten kunnen ook afwijken voor Kinderen en degenen die met hen reizen. Houd er rekening mee dat wij geen advies kunnen geven over uw specifieke omstandigheden en dat het uitsluitend uw verantwoordelijkheid is om uzelf hiermee vertrouwd te maken en ervoor te zorgen dat de Reisdocumenten aan de vereisten van de landen van uw reis voldoen.
- 11.2.4. U bent als enige verantwoordelijk voor het nagaan en naleven van alle Toepasselijke Wetgeving en documentvereisten (met inbegrip van eventuele visa or vergunningen om een land binnen te komen of te verlaten, gezondheids-, medische en andere documenten) van alle landen waar U naartoe, vanuit of doorheen vliegt. Ook bent u verantwoordelijk voor het checken van overheidsadviezen voor reizen naar het buitenland die van invloed kunnen zijn op Uw reis. Alvorens te gaan reizen dient u alle Reisdocumenten te overleggen en alle door wet- of regelgeving, op bevel of eis or ander vereiste van de betreffende landen verplichte andere documenten voor het binnenkomen en verlaten, gezondheids- en andere documenten te overleggen en ons toe te staan om hier kopieën van de maken en te bewaren. Wij behouden ons het recht voor om het vervoer te weigeren als u niet aan deze vereisten hebt voldaan of uw Reisdocumenten niet in orde blijken te zijn.
- 11.2.5. Indien U een geldig visum voor het binnenkomen van het land dient te hebben, dient U dit voor de deadline voor de Uiterste Inchecktijd in uw bezit te hebben. Indien U niet aan deze voorwaarde voldoet, kunnen Wij niet aansprakelijk worden gesteld voor schade of kosten die hier het gevolg van zijn.

- 11.2.6. Wij zijn niet aansprakelijk jegens u in verband met het verkrijgen en behouden van de noodzakelijke Reisdocumenten (of het hier niet in slagen door u) of niet-naleving door u van Toepasselijke Wetgeving, vereisten of deze Voorwaarden. Verstrekking door U van Uw API betekent niet dat U een staat of grondgebied mag binnenkomen of hiervoor in aanmerking komt. Wij behouden ons het recht voor om te weigeren om een Passagier te vervoeren wanneer Wij redelijkerwijs geloven dat deze niet aan dergelijke vereisten heeft voldaan of dat diens documenten hier niet aan voldoen of dat diens Reisdocumenten vals zijn, of wanneer Wij opdracht hiertoe krijgen van overheidsinstanties.
- 11.2.7. Indien Wij verplicht worden tot het betalen van boetes of indien Wij onkosten moeten maken als gevolg van Uw verzuim om te voldoen aan de regels zoals vermeld in artikel 11, dient U deze kosten op Ons verzoek aan Ons te vergoeden. U zult tevens verantwoordelijk zijn voor de kosten van vervoer vanuit de staat waar U niet wordt toegelaten. Wij zullen het deel van het Vluchttarief dat betrekking heeft op het vervoer naar de staat waar U niet wordt toegelaten, niet aan U vergoeden.

### **11.3. Douaneformaliteiten en veiligheidscontrole**

- 11.3.1. U dient zich te onderwerpen aan alle immigratieformaliteiten of andere veiligheidsprocedures en douaneformaliteiten die vereist zijn voor Uw vlucht. Indien U niet aan deze vereisten voldoet, zullen Wij Uw vervoer weigeren, Uw reservering annuleren en na Uw verzoek aan Ons de Totale Vervoersprijzen terugbetalen onder aftrek van de bedragen voor de Vergoeding voor Andere Diensten en de Stoelannuleringskosten.
- 11.3.2. U dient zich te onderwerpen aan de veiligheidscontroles die worden uitgevoerd door overheids- of luchthavenautoriteiten van de Landen waarop het Vervoer Betrekking heeft, door de luchthavenexploitant en door Ons.
- 11.3.3. Waar vereist door Toepasselijke Wetgeving dient U aanwezig te zijn bij de door de douane of andere overheidsfunctionarissen uitgevoerde inspectie van Uw Bagage. Wij zijn niet aansprakelijk jegens u voor enig door u geleden verlies of schade (waaronder aan uw Bagage) in de loop van een dergelijke inspectie of doordat u niet aan dit vereiste voldoet.
- 11.3.4. Voor zover wettelijk toegestaan sluiten Wij elke aansprakelijkheid voor schade uit die voortvloeit uit inspecties beschreven in dit artikel 11 en/of Uw weigering om Uzelf of Uw Bagage aan dergelijke inspecties te onderwerpen.

## **11.4. Instappen**

- 11.4.1. Als u recht hebt op instappen met prioriteit voor Uw vlucht, mag U bij het afgeven van de koffers en voor het instappen in het vliegtuig aansluiten in de wachtrij met prioriteit. Of U recht hebt op instappen met prioriteit staat vermeld op Uw Instapkaart.
- 11.4.2. Voor het gebruik van instappen met prioriteit dient U ervoor te zorgen dat u bij de gate bent wanneer het instappen begint. Wij garanderen niet dat instappen met prioriteit het U altijd mogelijk zal maken om als eerste in te stappen, aangezien instapprocessen altijd afhangen van operationele vereisten.

## **11.5. Gemiste vlucht**

- 11.5.1. Als U Uw vlucht mist, kunt U tegen betaling van een Vergoeding voor Gemiste Vlucht verzoeken om een overboeking naar de volgende vlucht van Wizz Air naar dezelfde bestemming die beschikbaarheid heeft. Hiervoor dient U zich binnen 30 minuten na de geplande vertrektijd van uw gemiste vlucht met geldige documenten te melden bij Onze ticketbalie op de Plaats van Vertrek, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
- 11.5.2. als U online ingecheckt bent, de Uiterste Inchecktijd met Uw Bagage gemist hebt als U Ingecheckte Bagage hebt of als U de instaptijd bij de gate gemist hebt;  
  
OF
- 11.5.3. als U inchecken op de luchthaven hebt geselecteerd, zich hebt gemeld op de Plaats van Vertrek maar de Uiterste Inchecktijd hebt gemist.
- 11.6. **ALS U INCHECKEN OP DE LUCHTHAVEN HEBT GESELECTEERD EN OP TIJD HEBT INGECHECKT, MAAR DE INSTAPTijd BIJ DE GATE HEBT GEMIST, DIEN T U EEN NIEUWE BOEKING TE MAKEN EN KUNT U NIET OMBOEKEN OP GROND VAN ARTIKEL 11.5.1.**
- 11.7. Als U Uw vlucht omboekt in overeenstemming met artikel 11.5.1 en U selecteert inchecken op de luchthaven voor uw omgeboekte vlucht, zullen wij een niet-restitueerbare administratievergoeding in rekening brengen naast de Vergoeding voor Gemiste Vlucht, die verschuldigd is op het tijdstip van omboeken.

- 11.8. Als U Uw vlucht omboekt in overeenstemming met artikel 11.5.1, zal de Totale Vervoersprijs van Uw oorspronkelijke vlucht niet gerestitueerd worden.

## 12. Gedragscode

- 12.1. Overeenkomstig Toepasselijke Wetgeving heeft de gezagvoerder de leiding over het vliegtuig, en iedereen aan boord moet zijn of haar wettige bevelen opvolgen. U dient de instructies van de Bemanning op elk moment tijdens het vervoer op te volgen.
- 12.2. Wanneer U zich aan boord van het vliegtuig zodanig gedraagt dat:
- 12.2.1. het vliegtuig of enige persoon of eigendom aan boord of op het vliegveld in gevaar gebracht wordt; en/of
  - 12.2.2. de Bemanning of het grondpersoneel gehinderd wordt in de uitvoering van hun taken; en/of
  - 12.2.3. U geen gevolg geeft aan enige instructie van de Bemanning of het grondpersoneel; en/of
  - 12.2.4. U bedreigende, kwetsende of beledigende taal gebruikt tegen de Bemanning, het grondpersoneel of andere Passagiers of zich op deze manier gedraagt jegens de Bemanning, het grondpersoneel of andere Passagiers; en/of
  - 12.2.5. U zich wanordelijk, onvoorspelbaar, onveilig of agressief gedraagt of op een manier waar een andere Passagier of persoon redelijkerwijs bezwaar tegen kan maken,

zullen Wij die maatregelen nemen die Wij nodig achten om het voortduren van dergelijk gedrag te voorkomen, met inbegrip van U in bedwang houden of uit het vliegtuig of de luchthaven verwijderen, evenals beëindiging van de voortzetting van Uw reis op een vlucht en/of vervoer op (een) toekomstige vlucht(en). Ook kunt u vervolgd worden voor aan boord van het vliegtuig of op de luchthaven begane overtredingen. U bent aansprakelijk jegens ons voor alle (on)kosten ten gevolge van uw ongepast gedrag aan boord van het vliegtuig of op de luchthaven, met inbegrip van alle kosten voor het uitwijken van de vlucht of door uw gedrag veroorzaakte schade. Als het gedrag van een Passagier zodanig is dat uitwijken noodzakelijk is, kan de oplossing van het probleem onder andere bestaan uit het op het uitwijkpunt overhandigen van deze Passagier aan de beveiliging of wetshandhavers. Wij kunnen elke actie ondernemen die Wij passend achten om

de kosten hiervan op U te verhalen. Ook mogen wij weigeren om in deze omstandigheden verdere Boeking(en) van U te accepteren totdat alle openstaande kosten betaald zijn en/of tot het moment dat Wij ervan overtuigd zijn dat U geen verder risico vormt voor andere Passagiers of onze Bemanning of het grondpersoneel.

- 12.3. In overeenstemming met de veiligheidseisen voor de burgerluchtvaart mag op a Onze vluchten niet worden gerookt. Roken, met inbegrip van elektronische sigaretten, is verboden aan boord van Onze vliegtuigen. Pogingen om te roken kunnen ernstige strafrechtelijke sancties voor U tot gevolg hebben, en door U veroorzaakte schade zal door Ons van U worden gevorderd. In dergelijke gevallen behouden Wij ons bovendien het recht voor om verder vervoer van U en Uw Bagage te weigeren en Uw Boeking(en) te annuleren.
- 12.4. Het is verboden voor Passagiers om andere alcohol op Onze vluchten te consumeren dan de alcohol die de Passagier aan boord van Ons heeft gekocht. Geheel naar eigen oordeel behouden wij ons het recht voor om alcohol aan boord van Ons vliegtuig te serveren en aan iedere Passagier aan boord te onthouden.
- 12.5. Uit veiligheidsoverwegingen kunnen Wij het gebruik van elektronische apparatuur, met inbegrip van maar niet beperkt tot mobiele telefoons, laptops, draagbare opnameapparatuur, e-readers en tablets, elektronische spellen of zendapparatuur, speelgoed met afstandsbediening en walkietalkies, aan boord van het vliegtuig verbieden of beperken. Het gebruik van hoortoestellen en pacemakers is toegestaan. Andere draagbare elektronische toestellen mogen alleen in de vliegtuigmodus worden gebruikt.

### **13. Weigering van vervoer**

- 13.1. Wij mogen zonder enige aansprakelijkheid Onzerzijds weigeren om U en/of Uw Bagage te vervoeren of U te verwijderen van een vlucht waarvoor U reeds bent ingestapt, wanneer:
  - 13.1.1. U of Uw Bagage de veiligheid van het vliegtuig of de gezondheid en veiligheid van iemand in het vliegtuig of op de luchthaven in gevaar brengt of riskeert;
  - 13.1.2. het vervoeren van u of uw Bagage nadelige gevolgen kan hebben voor het comfort van iemand in het vliegtuig;



- 13.1.3. U aan boord van het vliegtuig of op de luchthaven onder invloed van alcohol of drugs bent;
- 13.1.4. U op de luchthaven (op andere plaatsen dan waar dit toegestaan is) of aan boord van het vliegtuig gerookt hebt of geprobeerd hebt te roken;
- 13.1.5. U in het onrechtmatige bezit bent van drugs, of er goede reden is om aan te nemen dat dit het geval is;
- 13.1.6. Uw geestelijke of fysieke staat gezien wordt als een gevaar of een risico voor uzelf, het vliegtuig of iemand anders in of in de buurt van het vliegtuig, of wanneer u niet voldoet aan de gezondheidsvereisten van de overheid, een volksgezondheidsorganisatie of een ander handhavingsorgaan van het land waar u naartoe reist;
- 13.1.7. U schade of verwondingen toegebracht hebt aan of zich schuldig gemaakt hebt aan bedreigende, grove, beledigende, obscene of onzedelijke taal of gedrag jegens een lid van ons personeel, grondpersoneel of een Passagier;
- 13.1.8. U een bommelding hebt gedaan of op een andere manier de veiligheid hebt bedreigd;
- 13.1.9. Uw gedrag heeft geleid tot een redelijk vermoeden van een overtreding of misdrijf of wanneer u een strafbaar feit hebt gepleegd tijdens het Boekingsproces, het incheck- of instaproces, of op de luchthaven of aan boord van het vliegtuig;
- 13.1.10. U gezien wordt als een gevaar of risico voor uzelf, voor andere personen of voor eigendommen;
- 13.1.11. U zich niet hebt gehouden aan Onze instructies met betrekking tot de veiligheid, hetzij aan boord van het vliegtuig, hetzij op de luchthaven;
- 13.1.12. u de veiligheid van het vliegtuig of van iemand daarin in gevaar hebt gebracht;
- 13.1.13. U de Gedragscode overtreden hebt;
- 13.1.14. U geweigerd hebt om Uzelf of uw Bagage aan een veiligheidscontrole te onderwerpen;
- 13.1.15. U hebt geweigerd om u aan de immigratie- en/of douaneformaliteiten te onderwerpen;

- 13.1.16. Uw fysieke toestand, Uw kleding of gedrag angst of afschuw opwekken bij of als aanstootgevend worden ervaren door personen die zich aan boord van het vliegtuig bevinden of daarin instappen;
  - 13.1.17. U een ziekte of een medische aandoening heeft waarvoor een Fit-to-Fly-verklaring nodig is van uw dokter met bevestiging dat u kunt vliegen en u geen geldige verklaring overlegt, of ons anderszins niet overtuigt dat u kunt vliegen;
  - 13.1.18. U specifieke assistentie nodig hebt naast de diensten die Wij mensen met een beperking aanbieden (zie artikel 8 en onze pagina Speciale Assistentie voor meer informatie);
  - 13.1.19. U de benodigde Reisdocumenten niet kunt overleggen;
  - 13.1.20. Als U geweigerd hebt om uw Reisdocumenten aan een lid van de bemanning van het vliegtuig te geven, wanneer wij U daarom hebben gevraagd;
  - 13.1.21. Als U geweigerd hebt om ons een fotokopie van uw Reisdocumenten te laten maken;
  - 13.1.22. Als u uw Reisdocumenten tijdens de vlucht of voor het instappen vernietigt;
  - 13.1.23. Wanneer wij van een overheidsinstelling de opdracht hebben gekregen om dit te doen (waaronder met betrekking tot uw API);
  - 13.1.24. U geen geldig ticket kunt overleggen;
  - 13.1.25. enige door U overlegde documentatie:
    - 13.1.25.1. onrechtmatig verkregen is of van een andere entiteit is gekocht dan van Ons of Onze gemachtigde agent;
    - 13.1.25.2. als verloren of gestolen gemeld is;
    - 13.1.25.3. vervalst of het onderwerp van betalingsfraude is; of
    - 13.1.25.4. door iemand anders gewijzigd is dan door Ons of onze gemachtigde agent, of (opzettelijk) beschadigd is;
- en in elk van deze gevallen behouden wij ons het recht voor om dergelijke documentatie te houden;

- 13.1.26. Degene die zich bij het kofferafgeefpunt of de gate meldt niet kan bewijzen dat deze de op de Boeking genoemde Passagier is;
- 13.1.27. U aan het vliegtuig of veiligheidsapparatuur hebt geknoeid of hier opzettelijk schade aan toegebracht hebt, of geprobeerd hebt om zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot gecontroleerde gebieden;
- 13.1.28. Wij redelijkerwijs van menig zijn dat het vervoer van U en/of Uw Bagage de veiligheid in gevaar kan brengen;
- 13.1.29. U de van toepassing zijnde Vervoersprijzen, belastingen, kosten of Vergoedingen voor Andere Diensten niet hebt betaald;
- 13.1.30. U Ons nog geld verschuldigd bent met betrekking tot een of meer eerdere vluchten;
- 13.1.31. U niet voor de Uiterste Inchecktijd ingecheckt bent;
- 13.1.32. U niet op tijd bij de gate bent voor het instappen;
- 13.1.33. U onze Gebruiksvoorwaarden voor de Website geschonden hebt;
- 13.1.34. U zich op een van bovenstaande manieren hebt gedragen op of in verband met een eerdere vlucht, en wij geloven dat u dit weer kunt doen;
- 13.1.35. Een dergelijke actie nodig is voor het naleven van enige Toepasselijke Wetgeving.

## **14. Aan boord**

- 14.1. Geheel naar eigen inzicht kunnen Wij koffie, lichte snacks en taxfree artikelen te koop aanbieden op Onze vluchten. Wij kunnen geen allergievrije omgeving garanderen aan boord van Onze vluchten.

## **15. Bagage**

### **15.1. Ingecheckte Bagage**

- 15.1.1. Ieder stuk Ingecheckte Bagage mag niet meer wegen dan 32 kilogram. De maximale afmetingen voor een stuk Ingecheckte Bagage zijn 149 x 119 x 171 cm. We zullen het vervoer van Ingecheckte Bagage boven deze limieten weigeren.

Wij behouden Ons het recht voor om het aantal stukken Ingecheckte Bagage per passagier te beperken. Meer informatie over dergelijke van kracht zijnde beperkingen is te vinden op onze Website of op te vragen bij ons Callcenter.

- 15.1.2. VOOR ELK STUK INGECHECKTE BAGAGE BRENGEN WIJ EEN ADMINISTRATIEVERGOEDING IN REKENING. HET BEDRAG VAN DEZE VERGOEDING IS TE VINDEN OP ONZE WEBSITE OF OP TE VRAGEN VIA ONS CALLCENTER. BEHOUDENS ARTIKEL 15.1.1, ALS HET TOTALE GEWICHT VAN UW INGECHECKTE BAGAGE HOGER IS DAN HET TOEGESTANE GEWICHT DAT U SELECTEERDE, BRENGEN WIJ EEN BAGAGETOESLAG IN REKENING VOOR ELKE KILOGRAM EXTRA GEWICHT, OP BASIS VAN HET TARIEF DAT GELDT OP DE DAG VAN UW REIS. DE BEDRAGEN VAN DEZE VERGOEDINGEN ZIJN TE VINDEN OP ONZE WEBSITE OF OP TE VRAGEN VIA ONS CALLCENTER. WIJ WEIGEREN HET VERVOER VAN INGECHECKTE BAGAGE INDIEN DE TOEPASSELIJKE ADMINISTRATIEVERGOEDING EN/OF BAGAGETOESLAG NIET WORDT BETAALD. WIJ SLUITEN HIERBIJ ALLE AANSPRAKELIJKHEID UIT VOOR SCHADE ALS GEVOLG VAN DEZE WEIGERING.
- 15.1.3. Kinderwagens en rolstoelen dienen samen met andere Bagage te worden ingecheckt en zullen gratis worden vervoerd als de gebruiker van deze hulpmiddelen zelf reist.
- 15.1.4. Wanneer Wij Uw Bagage voor vervoer als Ingecheckte Bagage aanvaarden, zullen Wij een Bagage-identificatielabel en een Bagagebiljet uitgeven voor elk stuk Ingecheckte Bagage. U dient ieder Bagage-identificatielabel en Bagagebiljet te bewaren als bewijs dat u de betreffende Bagage hebt ingecheckt.
- 15.1.5. Uw Ingecheckte Bagage zal met hetzelfde vliegtuig als dat van U vervoerd worden, tenzij dit om veiligheidsredenen niet mogelijk is. In het laatste geval zal uw Ingecheckte Bagage op een latere vlucht vervoerd worden.
- 15.1.6. ALS DE INGECHECKTE BAGAGE EEN VAN DE VOLGENDE VOORWERPEN BEVAT:
- 15.1.6.1. contant geld, waardepapieren;
  - 15.1.6.2. juwelen, edelmetaal, edelstenen en halfedelstenen;
  - 15.1.6.3. computer, camera, videocamera, mobiele telefoon en enige andere elektronische apparatuur en bijbehorende accessoires;
  - 15.1.6.4. officiële, zakelijke of privédocumenten;
  - 15.1.6.5. reisdocumenten of andere identiteitsdocumenten;
  - 15.1.6.6. sleutels;
  - 15.1.6.7. vloeistoffen;
  - 15.1.6.8. medicijnen;
  - 15.1.6.9. bederfelijke waren;

15.1.6.10. kunstwerken en schone kunst; of

IS HET UW VERANTWOORDELIJKHEID OM ER REKENING MEE TE HOUDEN DAT DEZE NIET GESCHIKT KUNNEN ZIJN VOOR LUCHTVERVOER EN BESCHADIGD KUNNEN RAKEN OF ACHTERUIT KUNNEN GAAN ALS GEVOLG VAN DE OMSTANDIGHEDEN VAN VERVOER MET HET VLIEGTUIG. WIJ ZIJN OP GEEN ENKELE MANIER AANSPRAKELIJK VOOR VERTRAGING, VERLIES VAN OF SCHADE AAN DERGELIJKE VOORWERPEN.

15.2. Sommige luchthavens kunnen aanvullende beleidsbeperkingen opleggen. In zulke gevallen prevaleren de regels van de luchthaven.

### **15.3. Handbagage en Niet-ingecheckte bagage**

15.3.1. ELKE PASSAGIER MAG SLECHTS ÉÉN STUK HANDBAGAGE MEENEMEN. DE HANDBAGAGE MAG NIET GROTER ZIJN DAN 40X30X20 CM, EXCLUSIEF HANDVATTEN EN WIELEN. EEN MAXIMUM VAN 5 CM EXTRA IS TOEGESTAAN VOOR WIELEN VAN HANDBAGAGE. DE IN DIT ARTIKEL GENOEMDE AFMETINGEN ZIJN INCLUSIEF EVENTUELE ZIJVAKKEN VAN HANDBAGAGE.

15.3.2. Bepaalde optionele Wizz Air-services bieden U de mogelijkheid om naast de handbagage een extra stuk bagage mee aan boord te nemen (maximaal 55x40x23 cm en 10 kg, handvatten en wielen niet inbegrepen, maar wielen maximaal 5 cm extra).

15.3.3. ALS HET FORMAAT OF GEWICHT VAN UW NIET-INGECHECKTE IN 15.3.1 OF 15.3.2 GENOEMDE BAGAGE DE BOVENSTAANDE LIMieten OVERSCHRIJDT, DIENEN ER BIJ DE GATE EEN EXTRA VERGOEDING TE WORDEN BETAALD VOOR HET VERVOER VAN DEZE TE GROTE OF TE ZWARE NIET-INGECHECKTE BAGAGE. DEZE VERGOEDING VOOR OVERBAGAGE IS TE VINDEN OP ONZE WEBSITE. WIJ BEHOUDEN ONS HET RECHT VOOR OM EVENTUELE TE GROTE OF TE ZWARE NIET-INGECHECKTE BAGAGE ALS INGECHECKTE BAGAGE TE VERVOEREN.

15.3.4. Indien om operationele en/of veiligheidsredenen noodzakelijk is, behouden wij ons het recht voor om Niet-ingecheckte Bagage die voldoet aan bovengenoemde beperkingen voor afmetingen en gewicht gratis te vervoeren in de bagageruimte. Deze bepaling is niet van toepassing op Persoonlijke Eigendommen overeenkomstig artikel 15.3.5.

15.3.5. Behalve de Niet-ingecheckte Bagage mag U de volgende kleine Persoonlijke Eigendommen meenemen aan boord zonder aparte kosten te betalen:

- 15.3.5.1. een jas of een deken;
  - 15.3.5.2. een mobiele telefoon;
  - 15.3.5.3. lectuur voor tijdens de vlucht;
  - 15.3.5.4. voor kinderen jonger dan twee jaar: eten voor tijdens de vlucht;
  - 15.3.5.5. in de vertreklounge aan de luchtzijde, na het passeren van de veiligheidscontrole gekochte belastingvrije artikelen;
  - 15.3.5.6. een stel krukken voor Passagiers met een fysieke beperking;
  - 15.3.5.7. een naar achter gericht baby–autozitje met veiligheidsgordel, als de Baby op een apart gekochte stoel reist, en de autostoel is uitgerust met een vergrendeling voor de veilige bevestiging aan de gordel voor de passagier.
- 15.3.6. Op sommige luchthavens kunnen bijkomende en strengere beperkingen voor Niet–ingecheckte Bagage en Persoonlijke Eigendommen gelden. In zulke gevallen prevaleren de regels van de luchthaven.
- 15.3.7. Op bepaalde luchthavens kan de betreffende vergoeding alleen met een creditcard of bankkaart worden betaald. Raadpleeg Onze Website of bel Ons Callcenter voor een lijst van deze luchthavens. Als Wij de lijst van deze luchthavens op de Website niet bijwerken, zijn Wij aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit Ons verzuim, zoals omschreven in deze Algemene Vervoersvoorwaarden en de relevante wetgeving.
- 15.3.8. U dient Uw Niet–ingecheckte bagage en andere voorwerpen die U mee aan boord neemt zodanig op te bergen dat het gangpad en de nooduitgangen vrij blijven, overeenkomstig de instructies van de Bemanning.

#### **15.4. Gevaarlijke Goederen**

- 15.4.1. DE VOLGENDE VOORWERPEN ZIJN UITGESLOTEN VAN VERVOER (DEZE MOGEN NIET WORDEN MEEGENOMEN IN UW INGECHECKTE BAGAGE OF NIET–INGECHECKTE BAGAGE OF ALS PERSOONLIJK EIGENDOM):
- 15.4.1.1. wapens en explosieven, met inbegrip van wapens voor jacht– of sportdoeleinden zoals gedefinieerd in de wetgeving van een Land waarop het Vervoer Betrekking heeft dat in het Reisschema worden vermeld;
  - 15.4.1.2. elk voorwerp dat of elke stof die lijkt op wapens of explosieven;
  - 15.4.1.3. ontvlambare stoffen (behalve alcoholhoudende dranken, haarspray, parfum, eau de toilette);

- 15.4.1.4. radioactieve materialen;
- 15.4.1.5. gecondenseerde gassen (behalve CO<sub>2</sub> dat wordt gebruikt voor het bewegen van prothesen; houder ontvlambaar gas gebruikt voor een automatisch opblaasbaar reddingsvest);
- 15.4.1.6. giftige of besmettelijke stoffen;
- 15.4.1.7. corrosieve stoffen (behalve kwik in thermometers, barometer, accu van een rolstoel);
- 15.4.1.8. beveiligingsaktetassen, attachékoffers of koffers met ingebouwd alarm met lithiumbatterijen of pyrotechnisch materiaal;
- 15.4.1.9. artikelen en materialen die de veiligheid van het vliegtuig of het leven, de gezondheid, lichamelijke integriteit of de eigendommen van degenen aan boord (zoals gespecificeerd in de technische voorschriften voor het veilig vervoer van gevaarlijke stoffen door de lucht van de International Civil Aviation Organization ICAO) en de Voorschriften voor Gevaarlijke Goederen van de International Air Transport Association (IATA) in gevaar brengen;
- 15.4.1.10. voorwerpen of materialen die verboden zijn overeenkomstig de regels en voorschriften van de Landen waarop het Vervoer Betrekking heeft;
- 15.4.1.11. voorwerpen die niet geschikt zijn voor vervoer omdat ze gevaarlijk of onveilig zijn, of vanwege hun gewicht, grootte, vorm of aard, of omdat ze breekbaar of bederfelijk zijn gezien onder andere het soort vliegtuig dat gebruikt wordt. Informatie over onaanvaardbare voorwerpen is op verzoek verkrijgbaar;
- 15.4.1.12. stoffelijke overschotten;
- 15.4.1.13. levende dieren (met inbegrip van huisdieren, insecten reptielen of enige andere vorm van levende have), met uitzondering van Erkende Hulphonden;
- 15.4.1.14. alle voorwerpen zoals gespecificeerd in de technische voorschriften voor het veilig vervoer van gevaarlijke stoffen door de lucht van de International Civil Aviation Organization (ICAO) en de voorschriften voor het vervoer van gevaarlijke stoffen van de International Air Transport Association (IATA) met een aantal verdere beperkingen. Zie de Website voor meer informatie over de beperkingen.

**INDIEN U PROBEERT OM DERGELIJKE MATERIALEN OF VOORWERPEN MEE TE NEMEN, KUNNEN WIJ WEIGEREN UW BAGAGE EN/OF U TE VERVOEREN.**

Als U ondanks dit verbod toch in dit artikel 15.4 genoemde artikelen meeneemt in uw Bagage, zijn wij niet verantwoordelijk voor enige vertraging, verlies van of schade aan dergelijke artikelen.

15.4.2. Naast 15.4.1 mogen Uw Niet-ingecheckte Bagage of Persoonlijke Eigendommen geen messen, scharen, bestek, (dart)pijlen, spuiten of andere scherpe objecten bevatten of andere voorwerpen die naar Onze mening als wapen gebruikt zouden kunnen worden.

15.4.3. Uw Niet-ingecheckte bagage of Persoonlijke Eigendommen mogen enkel voorwerpen bevatten die niet zijn uitgesloten van vervoer en slechts in zodanige hoeveelheden als bepaald door de geldende wetten en veiligheidsvoorschriften.

## **15.5. Voorwerpen die enkel onder bepaalde voorwaarden worden vervoerd**

15.5.1. Wanneer U één van de volgende artikelen wenst te vervoeren, dient U ons ten tijde van de boeking van Uw voornemen op de hoogte te brengen:

15.5.1.1. breekbare voorwerpen;

15.5.1.2. materialen van onaangename aard;

15.5.1.3. rolstoel met lekvrije drogecelaccu (alleen als In te checken Bagage);

15.5.1.4. andere speciale voorwerpen met inbegrip van maar niet beperkt tot ski-, snowboard-, golf- duik- en surfuitrusting, visuitrusting, hoornen en trofeeën, fietsen, polsstokken, muziekinstrumenten enz.

U bent verplicht om Ons via Ons Callcenter te informeren over Uw voornemen om enige van de bovenstaande voorwerpen mee te nemen. U mag dergelijke voorwerpen uitsluitend vervoeren met Onze toestemming.

15.5.2. Wanneer U een van de in artikel 15.5.1.2, 15.5.1.3 en 15.5.1.4 genoemde voorwerpen wenst te vervoeren, dient U een vergoeding overeenkomstig de Tarieven te betalen. Raadpleeg Onze Website of bel Ons Callcenter voor meer informatie.

15.5.3. Indien U het vervoer van de in Artikel 15.5.1 genoemde voorwerpen niet meldt en Onze toestemming niet verkrijgt, kunnen Wij het vervoer van deze voorwerpen weigeren en/of zullen Wij niet aansprakelijk zijn voor enige vertraging van en schade aan dergelijke voorwerpen.

15.5.4. Ondanks eventueel door ons gegevens toestemming is het vervoer van breekbare voorwerpen (door meenemen in uw Ingecheckte Bagage, Niet-ingecheckte Bagage of anderszins) geheel voor uw eigen risico en begrijpt en erkent u de aanwezigheid en de aard van de hiermee gepaard gaande risico's volledig. Wij zullen op geen enkele manier aansprakelijk zijn voor schade of andere



verslechtering geleden of veroorzaakt door dergelijke breekbare voorwerpen tijdens of in verband met dergelijk vervoer. Bagage die breekbare voorwerpen bevat, mag uitsluitend als Ingecheckte Bagage worden vervoerd met een Biljet inzake Beperkte Aansprakelijkheid.

## **15.6. Dieren**

Wij vervoeren geen levende dieren op Onze vluchten, behalve Erkende Hulphonden. Zie artikel 8.4 voor verdere informatie over regels met betrekking tot Erkende Hulphonden.

## **15.7. Recht om het vervoer van Uw Bagage te weigeren**

Wij kunnen het vervoer weigeren van voorwerpen of materialen die naar Ons oordeel ongeschikt zijn voor vervoer vanwege de afmetingen, vorm, gewicht, aard, verpakking of uit het oogpunt van veiligheid of het comfort van andere Passagiers.

## **15.8. Recht om Bagage te doorzoeken**

Wij kunnen om veiligheidsredenen verzoeken dat U zich laat fouilleren en/of Uw Bagage laat doorzoeken. Als U niet aanwezig bent of anderszins niet beschikbaar, kan Uw Bagage in Uw afwezigheid doorzicht worden om vast te stellen of Uw Bagage in artikel 15.4 of 15.5 genoemde artikelen of materialen bevat. Als U niet aan een dergelijk verzoek wenst mee te werken, kunnen Wij weigeren om U en Uw Bagage te vervoeren. Wij zijn niet aansprakelijk voor als gevolg van een dergelijke doorzoeking veroorzaakte schade, voor zover toegestaan op grond van de relevante wettelijke bepalingen.

## **15.9. Afleveren en afhalen van Ingecheckte Bagage**

- 15.9.1. Bagage wordt op de luchthavens afgeleverd via de bagageafgifteterminals en niet persoonlijk. U bent verantwoordelijk voor het afhalen van Uw Bagage bij deze terminals. Wij zijn niet aansprakelijk voor Bagage nadat deze is afgeleverd. Wij kunnen Uw Bagage-identificatielabels en Bagagebiljetten op elk gewenst moment controleren. Niet-afgehaalde Bagage die bij Ons in bewaring is gegeven, zal uitsluitend worden overhandigd aan een persoon die het Bagagebiljet kan overleggen dat bij het betreffende Bagage-identificatielabel hoort. Als een persoon die Ingecheckte Bagage claimt niet in staat is om het bewijs van Inchecken te tonen en de Bagage door middel van een Bagage-identificatielabel te identificeren, zullen wij de Bagage uitsluitend aan zo iemand afgeven op

voorwaarde dat hij of zij zijn of haar recht op de Bagage naar onze tevredenheid aantoonst.

- 15.9.2. U dient Uw Ingecheckte Bagage af te halen zodra deze aan U ter beschikking wordt gesteld.
- 15.9.3. Indien U Uw Bagage of Persoonlijke Bezittingen niet afhaalt, zullen Wij deze gedurende 90 dagen bewaren en U hiervoor bewaarkosten in rekening brengen. Als de Bagage binnen deze periode niet wordt opgevraagd, kunnen Wij deze vernietigen zonder daarvoor aansprakelijk te zijn jegens u. Als Wij U kunnen identificeren op grond van Uw Bagage of Persoonlijke Eigendommen, zullen Wij U via de door U verstrekte contactgegevens op de hoogte stellen van het voornemen om de niet opgehaalde voorwerpen te vernietigen en wanneer een dergelijke vernietiging heeft plaatsgevonden. We zijn niet aansprakelijk jegens U voor schade aan uw niet opgehaalde Bagage tijdens bewaring of vernietiging.

## **16. Verstoringen**

- 16.1. Behoudens Uw rechten op grond van deze Voorwaarden of Toepasselijk Recht, zijn de op ons Vluchtschema, onze Website of elders getoonde vluchttijden niet gegarandeerd.
- 16.2. Op ieder moment na het maken van een Boeking kan het nodig zijn dat Wij onze Vluchtschema's wijzigen of een vlucht annuleren, omleiden, vertragen of het instappen hierbij weigeren. Hierbij kan het gaan om wijzigingen om veiligheidsredenen, vereiste goedkeuringen van regelgevers, of andere commerciële of operationele redenen.
- 16.3. Wanneer wij een annulering of een significante wijziging doorvoeren, zullen Wij zo spoedig als wij dit redelijkerwijs kunnen contact hierover opnemen met de Boeker via de contactgegevens die wij in de Boeking hebben. Als u een Boeker bent, is het uw verantwoordelijkheid om contact met alle andere Passagiers op de Boeking op te nemen in verband met een dergelijke wijziging.
- 16.4. Niets in deze Voorwaarden tast Uw rechten op grond van Toepasselijk Recht aan. Zie onze Website voor meer informatie over Uw rechten en informatie over ondersteuning in het geval van verstoorde diensten.

## 17. Aansprakelijkheid

### 17.1. Algemeen

- 17.1.1. Deze Voorwaarden regelen Onze aansprakelijkheid jegens U en, in sommige gevallen, Uw aansprakelijkheid jegens Ons. De aansprakelijkheid van een derde vervoerder op wiens ticket of boeking u reist, wordt bepaald door de eigen vervoersvoorwaarden van die vervoerder. Een samenvatting van de voornaamste bepalingen inzake de aansprakelijkheid voor Passagiers en hun Bagage die ook de termijnen voor het indienen van een eis tot schadeloosstelling en de mogelijkheid om een speciale aangifte voor de Bagage te doen omvat, is te vinden in de bijlage bij deze Voorwaarden.
- 17.1.2. In veel gevallen wordt onze aansprakelijkheid met betrekking tot Uw vervoer door Ons geregeld door de regels van het Verdrag en Verordening 2027/97 en waar dit niet het geval is, zijn de toepasselijke bepalingen in S.L. 499.24 (met name de tweede lijst daarvan) en ieder ander Toepasselijk Recht van toepassing. WAAR VAN TOEPASSING IS ONZE AANSPRAKELIJKHEID BIJ OVERLIJDEN OF LETSEL, VOOR Vernietiging of Verlies van of schade aan Bagage beperkt in overeenstemming met het Verdrag en zoals bepaald in deze Voorwaarden (waarbij in geval van tegenstrijdigheid het Verdrag prevaleert), en onze aansprakelijkheid is in geen enkel geval hoger dan de bewezen schade.
- 17.1.3. Als Wij bewijzen dat de geclaimde schade veroorzaakt werd of hiertoe werd bijgedragen door de nalatigheid of andere onrechtmatig doen of nalaten van de persoon die schadevergoeding claimt, of de persoon waaraan hij of zij zijn of haar rechten ontleent, zijn Wij volledig of gedeeltelijk ontheven van alle aansprakelijkheid in overeenstemming met het Toepasselijk Recht.
- 17.1.4. Behalve waar anders voorzien in het Verdrag of in deze Voorwaarden zijn Wij niet aansprakelijk voor door U of door Uw Bagage veroorzaakte schade en bent U verantwoordelijk voor dergelijke aan andere personen of eigendommen van andere personen (waaronder Ons) toegebrachte schade.
- 17.1.5. Waar van toepassing gelden de Vervoersovereenkomst, deze Algemene Vervoersvoorwaarden en uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid eveneens voor Onze werknemers, ondergeschikten den agenten wanneer deze in het kader van hun dienstbetrekking handelen en mits zij niet roekeloos of met de bedoeling om schade te veroorzaken gehandeld hebben. Waar van toepassing

kan het totaal van de op Ons, Onze werknemers, ondergeschikten en agenten te verhalen bedrag de van toepassing zijnde grenzen van de aansprakelijkheid als aangegeven in deze Voorwaarden niet overschrijden.

- 17.1.6. Tenzij anders voorzien door het Verdrag of Verordening 2027/97 of door verplichte bepalingen van Toepasselijk Recht zijn wij niet aansprakelijk voor gederfde winst, of indirecte of gevolgschade.

## **17.2. Aansprakelijkheid voor Bagage**

- 17.2.1. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan Uw niet-ingecheckte handbagage of Persoonlijke Eigendommen, behalve voor zover de schade het gevolg is van Onze schuld.
- 17.2.2. Met betrekking tot Ingecheckte Bagage zijn wij aansprakelijk jegens u voor vernietiging of verlies hiervan of schade hieraan (waar dit verder gaat dan normale slijtage als gevolg van vervoer door de lucht) gedurende de tijd dat Wij hier zorg voor droegen en voor zover die schade niet het gevolg was van een inherent gebrek, de kwaliteit of onvolkomenheid van de Ingecheckte Bagage of aan U te wijten was, zoals overbelading of te veel inpakken.
- 17.2.3. Onze aansprakelijkheid voor schade als gevolg van vertraging in de processen die samenhangen met vervoer van Bagage door de lucht is zoals geregeld in het Verdrag, en Wij zullen ons tegen een dergelijke aansprakelijkheid kunnen verweren wanneer Wij kunnen aantonen dat Wij, Onze werknemers, ondergeschikten of agenten alle maatregelen genomen hebben die redelijkerwijs genomen hadden kunnen worden om de schade te vermijden of als Wij bewijzen dat het onmogelijk voor Ons was om dergelijke maatregelen te nemen.
- 17.2.4. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan, vernietiging en vertraging van (i) voorwerpen die zijn uitgesloten van vervoer, (ii) gevaarlijke goederen, (iii) Bagage die is geaccepteerd voor vervoer met een Biljet inzake Beperkte Aansprakelijkheid, en (iv) voorwerpen die enkel onder bepaalde voorwaarden worden vervoerd en waarvan het vervoer niet aan Ons was gemeld tijdens de Boeking of die niet door Ons voor vervoer waren aanvaard.
- 17.2.5. Wij sluiten aansprakelijkheid uit voor geringe schade aan de buitenkant van Uw Bagage (zoals krassen, vuil, vlekken, deuken) die het gevolg is van normale slijtage die inherent is aan vervoer, en aanvaarden alleen die schade die functioneel gebruik van Uw Bagage onmogelijk maakt.

- 17.2.6. Voor verlies, schade of vertraging van Bagage (waaronder Ingecheckte Bagage, Niet-ingecheckte Bagage en Persoonlijke Eigendommen) tijdens het vervoer is Onze aansprakelijkheid beperkt tot een maximum van 1288 SDR per Passagier, tenzij de Passagier bij het afgeven van de Ingecheckte Bagage een bijzondere verklaring van belang van de levering op de bestemming heeft afgegeven en hiervoor zo nodig een aanvullende vergoeding heeft betaald. In dat geval zullen Wij aansprakelijk zijn voor een bedrag dat niet hoger is dan de opgegeven en geaccepteerde waarde, tenzij Wij kunnen bewijzen dat deze waarde hoger is dan het werkelijke belang voor de Passagier van de aflevering op de bestemming. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot 2224 SDR met betrekking tot iedere bijzondere verklaring van belang bij levering.
- 17.2.7. Wanneer de waarde van de Bagage hoger is dan de limiet van 1288 SDR, dient u ons bij het inchecken te attenderen op de waarde van de Bagage of dient u de Bagage volledig te verzekeren alvorens te gaan reizen.
- 17.2.8. De beperkingen van de aansprakelijkheid in artikel 17.2.6 zijn niet van toepassing wanneer wordt bewezen dat de schade het gevolg is van handelen of nalaten van ons of onze werknemers, ondergeschikten of agenten en gebeurde met de bedoeling om schade te veroorzaken of door roekeloosheid en in de wetenschap dat dit waarschijnlijk schade tot gevolg zou hebben, en u bewijst dat onze werknemers, ondergeschikten of agenten in het kader van hun dienstbetrekking handelden.
- 17.2.9. Het is Uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat U bij het verlaten van het vliegtuig geen zaken aan boord achterlaat. Indien U zaken aan boord hebt achtergelaten, raden Wij U aan om contact op te nemen met de afdeling gevonden en verloren voorwerpen op de luchthaven.
- 17.2.10. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige schade ontstaan door onze naleving van toepasselijke wetten of regels en voorschriften van de Overheid, of voor het niet naleven daarvan door u.

### **17.3. Aansprakelijkheid voor overlijden, letsel en vertraging van Passagiers**

- 17.3.1. Op grond van het Verdrag zijn Wij aansprakelijk jegens U in het geval van een "ongeval" in de zin van het Verdrag dat de dood of ander lichamelijk letsel ten gevolge heeft, wanneer het ongeval plaatsvond aan boord van het vliegtuig of tijdens het in- of uitstappen.

- 17.3.2. Onze aansprakelijkheid voor overlijden of lichamelijk letsel van Passagiers is onderhevig aan limieten als vastgelegd in het Verdrag en deze Algemene Vervoersvoorwaarden. Behoudens bewijs van de eiser dat deze op grond van het Toepasselijk Recht hiertoe gerechtigd is, hebben wij strikte aansprakelijkheid voor bewezen schade tot een bedrag van 128.821 SDR voor iedere Passagier, tenzij wij anderszins kunnen bewijzen dat de schade veroorzaakt werd of tot de schade werd bijgedragen door de onachtzaamheid van de gewonde of overleden Passagier. Boven het niveau van 128.821 SDR zijn wij tevens gerechtigd tot alle op grond van het Verdrag beschikbare verweren (waar van toepassing op de claim). Voor vorderingen hoger dan 128.821 SDR kunnen Wij van Onze aansprakelijkheid worden ontheven indien Wij kunnen bewijzen dat (i) dergelijke schade niet werd veroorzaakt door Onze onrechtmatige daad, omissie, verzuim of nalatigheid of van Onze werknemers of ondergeschikten of dat (ii) dergelijke schade uitsluitend het gevolg was van een onrechtmatige daad, omissie, verzuim, of nalatigheid van een derde.
- 17.3.3. Als Wij bewijzen dat de geclaimde schade veroorzaakt werd of hiertoe werd bijgedragen door de nalatigheid of andere onrechtmatig doen of nalaten van de overleden of gewonde Passagier zijn Wij volledig of gedeeltelijk ontheven van alle aansprakelijkheid in overeenstemming met het Toepasselijk Recht.
- 17.3.4. Wij zullen onverwijld, en in elk geval niet later dan 15 dagen nadat de identiteit van de natuurlijk persoon of personen die recht heeft c.q. hebben op schadevergoeding is vastgesteld (door een rechter of anderszins) voorschotten betalen die nodig zijn voor het lenigen van onmiddellijke economische noden, op een basis die evenredig is aan de doorstane ontbering. In het geval van overlijden is een dergelijke betaling is niet lager dan de tegenwaarde van 16.000 SDR per Passagier. Het betalen van een voorschot vormt geen erkenning of toegeving van aansprakelijkheid. Een voorschot kan worden verrekend met een latere verschuldigde betaling vanwege het feit dat wij aansprakelijk worden gesteld.
- 17.3.5. Een voorschot kan niet worden teruggevorderd, tenzij Wij achteraf bewijzen dat:
- 17.3.5.1. de schade werd veroorzaakt of hiertoe werd bijgedragen tot de onachtzaamheid of een ander onrechtmatig handelen of nalaten van de gewonde of overleden Passagier; of
  - 17.3.5.2. de persoon die het voorschot heeft ontvangen de schade door onachtzaamheid of een ander onrechtmatig handelen of nalaten heeft veroorzaakt of hiertoe heeft bijgedragen; of

17.3.5.3. de persoon die de betaling ontving niet de persoon was die recht had op schadevergoeding.

17.3.6. Behalve voor zover Toepasselijk Recht anders bepaalt, geldt wanneer een betaald voorschot restitueerbaar is om een van de in artikel 17.3.5 hierboven genoemde redenen, dat de persoon die de betaling ontving deze onmiddellijk na vaststelling van het relevante bewijs (door de rechter of anderszins) aan Ons terug dient te betalen, samen met rente te berekenen vanaf de datum van ontvangst van de betaling door die persoon tot aan de datum van terugbetaling aan Ons, tegen het op dat moment bij de competente rechtbank geldende tarief.

17.3.7. Op grond van het Verdrag is in het geval van schade die is veroorzaakt door vertraging van het vervoer van Passagiers Onze aansprakelijkheid beperkt tot 5346 SDR per persoon. Wij zijn niet aansprakelijk jegens U wanneer wij bewijzen dat wij, onze werknemers, ondergeschikten of agenten alle redelijke voorzorgsmaatregelen hebben getroffen om de schade te vermijden of dat het onmogelijk voor Ons was om dergelijke maatregelen te treffen.

## **18. Claimprocedures**

### **18.1. Claims wegens persoonlijk letsel of overlijden**

18.1.1. Wanneer:

18.1.1.1. u een claim hebt in verband met persoonlijk letsel; of

18.1.1.2. uw wettelijke vertegenwoordiger een claim heeft in verband met uw overlijden,

dan dient u of – waar van toepassing – uw wettelijke vertegenwoordiger dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons te melden.

### **18.2. Bagageclaims**

18.2.1. Als u uw Bagage in ontvangst neemt zonder een klacht in te dienen en zonder het Property Irregularity Report (PIR) in te vullen, dan is dit voorlopig bewijs dat de Bagage in goede staat en in overeenstemming met deze Voorwaarden afgeleverd is, tenzij u het tegendeel bewijst.

18.2.2. Als uw Bagage tijdens de vlucht beschadigd raakt, verloren gaat of vertraging oploopt, dient u een lid van het Grondpersoneel op de luchthaven van aankomst

zo spoedig mogelijk nadat u de beschadiging, vermissing of vertraging hebt bemerkt hiervan op de hoogte te stellen.

- 18.2.3. Als Uw Bagage niet arriveert met de vlucht waarop U vervoerd wordt, dient U dit onmiddellijk te melden alvorens de transitzone te verlaten en zo spoedig mogelijk het PIR in te vullen (of als dat moeilijk gaat een soortgelijk document waarin de bijzonderheden van de claim duidelijk vermeld worden).
- 18.2.4. Als Uw Ingecheckte Bagage beschadigd of gestolen is, dient U dit onmiddellijk te melden en zo spoedig mogelijk het PIR in te vullen (of als dat moeilijk gaat een soortgelijk document waarin de bijzonderheden van de claim duidelijk vermeld worden). Indien het onmogelijk is om de schade of diefstal bij ontvangst van de Ingecheckte Bagage te constateren, moet U binnen 7 dagen na ontvangst achteraf aangifte doen op de luchthaven.
- 18.2.5. Indien Uw Ingecheckte Bagage niet arriveert met de vlucht waarop U zelf werd vervoerd, en deze bij aankomst beschadigd of (deels) gestolen blijkt te zijn, moet U aangifte van de schade of diefstal doen binnen 21 dagen nadat de Bagage tot Uw beschikking is gesteld. Indien Wij het verlies van Uw Ingecheckte Bagage erkennen, of indien Uw Ingecheckte Bagage na 21 dagen na de datum waarop deze had moeten arriveren niet is gearriveerd, heeft U het recht om Uw rechten in verband hiermee uit te oefenen.
- 18.2.6. Als Uw Bagage meer dan 24 uur vertraging oploopt op een uitgaande vlucht, kunt u gedurende maximaal drie dagen een redelijk bedrag besteden aan essentiële artikelen. Voor het opeisen van deze vergoeding dient u binnen 21 dagen na de betreffende vlucht een schriftelijke claim in te dienen met behulp van ons online formulier. Alle claims dienen te worden ondersteund door schriftelijk bewijs (bijv. aankoopbewijzen) van de gedane noodzakelijke aankopen.
- 18.2.7. In elk geval dient iedere claim wegens beschadiging, verlies of vertraging van Bagage schriftelijk binnen de volgende tijdsbestekken bij Ons ingediend te worden:
  - 18.2.7.1. in het geval van beschadiging van Bagage: zodra u de schade ontdekt na het ontvangen van de Bagage, en uiterlijk binnen zeven dagen; en
  - 18.2.7.2. in het geval van vertraging: binnen 21 dagen nadat de Bagage aan u ter beschikking is gesteld.



- 18.2.7.3. Wanneer u – waar van toepassing – niet aan de vereisten van het Verdrag voldoet en geen schriftelijke claim indient binnen voornoemde tijdsbestekken als vermeld in dit artikel 18.2.7, zijn wij vrijgesteld van aansprakelijkheid.
- 18.2.8. Bij uw claim dient u het PIR bij te voegen of anderszins de bijzonderheden van uw claim duidelijk kenbaar te maken (als het invullen van het PIR op problemen stuit), en daarnaast alle documenten bij te voegen die het bewijs van Uw claim vormen na aankomst op de Plaats van Bestemming.
- 18.2.9. Indien enige schade optreedt aan Uw Niet-Gecheckte Bagage of Persoonlijke Eigendommen dient U hiervan aangifte te doen aan boord van het vliegtuig. Indien U niet aan deze voorwaarde voldoet, zullen Wij vrijgesteld zijn van aansprakelijkheid hiervoor.
- 18.2.10. Behoudens de beperkingen en vereisten op grond van het Verdrag en als anders vermeld in deze Voorwaarden geldt dat wanneer Uw Bagage tijdens het vervoer door de lucht door Ons enige schade zou oplopen, U Uw Bagage dient te laten repareren en ons de bewijzen van betaling dient te sturen ter overweging. Indien Uw Bagage zo beschadigd is dat deze niet meer gerepareerd kan worden, dient U hiervan een schriftelijke bevestiging te verkrijgen van de reparatiewerkplaats, inclusief een indicatie van het merk en de waarde van Uw Bagage.

### **18.3. Claims voor schadevergoeding op grond van Verordening 261**

- 18.3.1. Passagiers dienen hun claim direct via de Website bij Wizz Air in te dienen en ons 30 dagen (of zo lang als vereist op grond van Toepasselijk Recht) te geven voor een reactie hierop.
- 18.3.2. Bovenstaand artikel 18.3.1 is niet van toepassing voor Passagiers die niet bekwaam zijn om zelf claims in te dienen. De wettelijke voogd van een Passagier die niet bekwaam is, kan een claim namens hem of haar bij ons indienen. Wij kunnen om bewijs vragen dat de wettelijke voogd de bevoegdheid heeft om namens de Passagier een claim in te dienen.
- 18.3.3. Een Passagier kan een claim indienen namens andere Passagiers op dezelfde Boeking. Wij kunnen om bewijs vragen dat de Passagier die de claim indient hiervoor toestemming heeft.
- 18.3.4. Dit artikel verbiedt Passagiers niet om juridisch of ander advies in te winnen alvorens hun claim rechtstreeks bij ons in te dienen.

- 18.3.5. Behalve zoals bepaald in Artikel 18.3.2 en 18.3.3 hierboven AANVAARDEN WIJ GEEN DOOR DERDEN INGEDIENDE CLAIMS VOOR SCHADEVERGOEDING, TENZIJ DE CLAIM VERGEZELD WORDT DOOR CORRECTE EN AFDOENDE DOCUMENTATIE WAARUIT BLIJKT DAT DIE DERDEN GEMACHTIGD ZIJN OM NAMENS U TE HANDELEN.
- 18.3.6. Niets in dit artikel weerhoudt u ervan om advies in te winnen bij een juridisch adviseur of een ander extern bedrijf voordat u uw claim rechtstreeks bij ons indient op grond van artikel 18.3.1.
- 18.3.7. DOOR DEZE ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN TE AANVAARDEN, STEM T U ER UITDRUKKELIJK MEE IN DAT EVENTUELE COMPENSATIE WORDT BETAALD OP DE BETAALKAART DIE U BIJ HET BOEKEN GEBRUIKTE, OF DE BANKREKENING VAN EEN PASSAGIER OP DE BOEKING. WIZZ AIR KAN OM BEWIJS VERZOEKEN DAT DE BANKREKENING AAN DE PASSAGIER IN KWESTIE TOEBEHOORT.

## **18.4. Overdracht**

- 18.4.1. ALS U UW CLAIM OVERDRAAGT, IS WIZZ AIR NIET VERPLICHT OM DE GEVOLMACHTIGDE UIT TE BETALEN TOTDAT EN TENZIJ AAN DE VOLGENDE VOORWAARDEN IS VOLDAAN:
- 18.4.1.1. WIZZ AIR ONTVANGT EEN SCHRIFTELIJKE KENNISGEVING VAN DE OVERDRACHT, DIE DE OVERGEDRAGEN CLAIM IDENTIFICEERT (MET TEN MINSTE HET BOEKINGSNUMMER, DE GRONDSLAG VAN DE CLAIM EN DE VERVALDATUM). DE KENNISGEVING DIEN T TE WORDEN ONDERTEKEND DOOR DE OVERDRAGER OF DE AKTE VAN OVERDACHT (ORIGINEEL OF VAN EEN VOOR EENSLUIDEND GEWAARMERKT AFSCHRIFT) DIEN T TE WORDEN BIJGEVOEGD; EN
- 18.4.1.2. WIZZ AIR ONTVANGT EEN SCHRIFTELIJKE UITVOERINGSOPDRACHT, TENZIJ DE KENNISGEVING VAN DE OVERDRACHT REEDS DOOR DE GEMACHTIGDE WAS GEZONDEN OF DE AKTE VAN OVERDRACHT AL VERSTREKT IS AAN WIZZ AIR. DE UITVOERINGSOPDRACHT DIEN T TE WORDEN ONDERTEKEND DOOR DE OVERDRAGER, OF DE AKTE VAN OVERDRACHT DIEN T TE WORDEN BIJGEVOEGD. VOOR DE TOEPASSING VAN DIT ARTIKEL 18.4.1. WORDT ONDER EEN SCHRIFTELIJKE KENNISGEVING/UITVOERINGSOPDRACHT VERSTAAN EEN KENNISGEVING IN DE VORM VAN EEN ONDERHANDS DOCUMENT MET

VOLLEDIGE BEWIJSKRACHT OVEREENKOMSTIG DE TOEPASSELIJKE WETGEVING.

- 18.4.2. TER DEKKING VAN DE KOSTEN VAN WIZZ AIR IN VERBAND MET DE OPDRACHT BRENGT WIZZ AIR ADMINISTRATIEKOSTEN VOOR DE OVERDRACHT IN REKENING VOOR IEDERE OVERGEDRAGEN CLAIM, PER PASSAGIER, WAARVAN HET BEDRAG VAN TIJD TOT TIJD WORDT GEPUBLICEERD OP DE WEBSITE. DE OVERDRAGER EN DE GEMACHTIGDE ZIJN HOOFDELIJK AANSPRAKELIJK VOOR BETALING VAN DE KOSTEN VOOR DE OVERDRACHT EN BIJKOMENDE KOSTEN VOORTVLOEIEND UIT DE OVERDRACHT. WIZZ AIR KAN DE KOSTEN VOOR DE OVERDRACHT AFTREKKEN VAN ELK BEDRAG DAT AAN U OF DE GEMACHTIGDE DIENST TE WORDEN BETAALD.
- 18.4.3. Compensatie die wordt uitbetaald aan een passagier die in Uw naam handelt, wordt beschouwd als correcte betaling van compensatie en ontheft Ons van aansprakelijkheid en iedere verdere vordering door U tot betaling van de vergoeding.

## **18.5. Klachtenprocedure voor klanten**

Neem voor algemene vragen of klachten contact met ons op via de Website of het Callcenter.

## **19. Alternatieve Geschillenbeslechting**

- 19.1. Als u niet tevreden bent met Onze reactie op Uw klacht, kunt U Uw klacht in bepaalde landen aan een alternatieve geschillenafhandelingsinstantie voorleggen.
- 19.2. In Malta kunt u (wanneer u als consument optreedt) ook een klacht indienen bij de Malta Competition and Consumer Affairs Authority, via onderstaande gegevens:

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

Telefoon: +356 2395 2000

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

- 19.3. In Malta is de bevoegde instantie het Civil Aviation Directorate (waarvan de contactgegevens te vinden zijn op: <https://www.transport.gov.mt/aviation>).
- 19.4. U kunt Uw klacht ook op het Platform voor Onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie indienen via <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (ODR). Raadpleeg de Website voor meer informatie over dit platform.

## **20. Klachten**

Klachten met betrekking tot het luchtvervoer (uitgezonderd bagageclaims) dienen zo snel mogelijk na de aankomst van de vlucht waarover u een klacht hebt, maar niet later dan 2 maanden na het ontdekken van de omstandigheden die aan de klacht ten grondslag liggen, schriftelijk te worden gemeld (aangezien vertraging in de melding nadelige gevolgen heeft voor ons vermogen om de omstandigheden te onderzoeken). Klachten worden behandeld in overeenstemming met het Verdrag en de op het moment van Uw Boeking en overeenkomst met Ons van toepassing zijnde versie van de Algemene Vervoersvoorwaarden. U bent aansprakelijk voor alle verliezen of schade die voortvloeien uit een vertraagde indiening van Uw klacht.

## **21. Verjaring**

UW RECHT OM OP GROND VAN HET VERDRAG EEN VORDERING VAN WELKE AARD DAN OOK TEGEN ONS IN TE DIENEN, VERVALT ALS U GEEN RECHTSVORDERING INSTELT BINNEN 2 JAAR VANAF DE DAG VAN AANKOMST OP DE BESTEMMING, OF VANAF DE DAG WAAROP HET VLIEGTUIG HAD MOETEN AANKOMEN, OF VANAF DE DAG WAAROP HET VERVOER WERD ONDERBROKEN. AFHANKELIJK VAN DE AARD VAN DE CLAIM, HET RECHTSGBIED EN HET TOEPASSELIJKE RECHT ZIJN SPECIFIEKE VERJARINGSTERMIJNEN VAN TOEPASSING DIE NIET ONDER HET VERDRAG VALLEN.

## **22. Gegevensbescherming**

- 22.1. Wij hebben de controle over de manier waarop en de doeleinden waarvoor Uw persoonsgegevens door Ons worden verwerkt en Wij zijn de "Verwerkingsverantwoordelijke" voor de toepassing van die wetgeving inzake gegevensbescherming die op Ons van toepassing is, met inbegrip van maar niet beperkt tot EU Verordening 2016/679 (Algemene Verordening Gegevensbescherming of AVG).

- 22.2. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met ons Privacybeleid. Zie onze Website voor meer informatie over de persoonsgegevens die Wij van U verzamelen, hoe Wij deze beschermen, hoe en waarom Wij deze verwerken, aan wie Wij deze bekend maken en wat Uw rechten op het gebied van gegevensbescherming zijn.
- 22.3. Zorg ervoor dat de aan ons verstrekte contactgegevens van de Boeker en eventuele Passagiers correct zijn, en werk deze onmiddellijk bij wanneer ze wijzigen. Dit kunt U via ons Callcenter doen.

## **23. Chartervoorschriften**

- 23.1. Met betrekking tot chartervluchten zijn de bepalingen van deze Algemene Vervoersvoorwaarden van toepassing, met de volgende verschillen:
- 23.2. De volgende voorwaarden zijn van toepassing op chartervervoer dat door Ons wordt verzorgd:
  - 23.2.1. de Contractvoorwaarden en andere kennisgevingen zoals vermeld in Uw Reisschema en waarover U mondeling zult worden geïnformeerd in geval van een via Ons Callcenter gemaakte Boeking;
    - 23.2.1.2. deze Algemene Vervoersvoorwaarden;
    - 23.2.1.3. het Verdrag;
    - 23.2.1.4. het Toepasselijke Recht;
    - 23.2.1.5. de Charterovereenkomst.
  - 23.2.2. Het is de verantwoordelijkheid van Uw reisbureau dat de chartervlucht verzorgt om U te informeren over de voorwaarden die van toepassing zijn op Uw vervoer. Het reisbureau zal aansprakelijk zijn voor alle schade die voortvloeit uit de nalatigheid van het reisbureau om U hierover te informeren.
  - 23.2.3. Uw boeking wordt gemaakt door Uw reisbureau, dat u de boekingscode zal verstrekken.
  - 23.2.4. Wijziging van de route is niet toegestaan. De regels ten aanzien van wijzigingen van tijden, overdraagbaarheid en annulering (ook in geval van het overlijden van

een naast familielid) van Uw Boeking worden bepaald door Uw reisbureau, overeenkomstig de met Ons gesloten Charterovereenkomst.

- 23.2.5. Indien U bijzondere Bagage of voorwerpen die enkel onder bepaalde voorwaarden worden vervoerd, wilt meenemen, dient U Uw reisbureau hierover te informeren. Het is de verantwoordelijkheid van uw reisbureau om Uw verzoek bij Ons in te dienen (zie artikel 15.5). Indien het reisbureau niet aan bovenstaande voorwaarden voldoet, zal uitsluitend het reisbureau aansprakelijk zijn voor schade die wordt veroorzaakt door zijn verzuim om Ons te informeren.
- 23.2.6. Artikel 9 (Zitplaatsen) en artikel 5 (Vervoersprijzen) van deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn niet van toepassing op vervoer per charter.
- 23.2.7. Verzoeken tot schadevergoeding en klachten (waaronder verzoeken tot schadevergoeding voor Bagage of vanwege wijziging, vertraging, annulering of omleiding) dienen schriftelijk te worden ingediend bij Uw reisbureau. Alle in artikel 18 vermelde verjaringstermijnen zijn van toepassing.
- 23.2.8. Het reisbureau dat de vlucht chartert, zal alle kosten dragen die voortvloeien uit omstandigheden waarop Wij geen invloed hebben.
- 23.2.9. Onverminderd alle vliegveldbelastingen op grond van Verordening 261 komen alle kosten ten gevolge van het omboeken van vluchten voor rekening van het reisbureau dat de vlucht chartert.
- 23.2.10. Indien U recht heeft op restitutie, zullen Wij deze uitbetalen aan Uw reisbureau; U moet dus Uw verzoek tot schadevergoeding schriftelijk bij het reisbureau indienen.

## **24. Scheidbaarheid**

Als enige bepaling of deel van een bepaling van deze Voorwaarden door een rechter, tribunaal of andere autoriteit met bevoegde rechtsmacht ongeldig, onwettelijk of onafdwingbaar wordt bevonden, wordt die bepaling of dat deel van die bepaling geacht voor zover als mogelijk gewijzigd te zijn teneinde deze geldig, wettig en afdwingbaar te maken. Als een dergelijke wijziging niet mogelijk is, wordt de bepaling of het deel van de bepaling geacht geen deel van deze Voorwaarden uit te maken, maar de geldigheid en de afdwingbaarheid van de overige in deze Voorwaarden te vinden bepalingen zal hierdoor niet worden getroffen en ongewijzigd van kracht blijven.

## **Bijlage**

### **(bij de Algemene Vervoersvoorwaarden van Wizz Air)**

Deze bijlage maakt deel uit van onze Algemene Vervoersvoorwaarden.

#### **1. Onze aansprakelijkheid voor passagiers en hun bagage**

De in deze bijlage vermelde informatie geeft een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels waaraan alle luchtvaartmaatschappijen in de Gemeenschap zich dienen te houden op grond van EU-wetgeving en het Verdrag van Montreal uit 1999.

#### **2. Schadevergoeding in geval van overlijden of letsel**

Er zijn geen financiële beperkingen aan onze aansprakelijkheid voor letsel of overlijden van een passagier. Voor schade tot een bedrag van 128.821 SDR (ongeveer EUR 160.000<sup>1</sup>) kunnen wij vorderingen tot schadevergoeding niet bestrijden. Wij kunnen vorderingen tot schadevergoeding voor bedragen boven 128.821 SDR echter wel bestrijden als wij kunnen bewijzen dat wij niet nalatig zijn geweest of ons in een ander opzicht iets te verwijten valt.

#### **3. Voorschotten**

Als een passagier overlijdt of gewond raakt, dienen wij een voorschot uit te keren ter leniging van onmiddellijke economische noden van de persoon die recht heeft op schadevergoeding. We dienen deze betaling binnen 15 dagen na identificatie van de persoon die een wettelijk recht op schadevergoeding heeft te doen. In het geval van overlijden mag dit voorschot niet lager dan 16.000 SDR (ongeveer EUR 20.000) zijn.

#### **4. Vertraging van passagiers**

In het geval dat passagiers vertraging oplopen, zijn wij aansprakelijk voor schade tenzij:

---

<sup>1</sup> Alle tegenwaardes in euro zijn gebaseerd op de geldige wisselkoers per 23 november 2022.

- wij alle redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen; of
- het onmogelijk voor ons was om dergelijke maatregelen te nemen.

Onze aansprakelijkheid voor vertraging van passagiers is beperkt tot 5.346 SDR (ongeveer EUR 6.700).

## **5. Vertraging van bagage**

In het geval dat bagage vertraging oploopt, zijn wij aansprakelijk voor schade tenzij:

- wij alle redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen; of
- het onmogelijk voor ons was om dergelijke maatregelen te nemen.

Onze aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1.288 SDR (ongeveer EUR 1.600).

## **6. Vernietiging, verlies van of schade aan bagage**

Wij zijn aansprakelijk tot een bedrag van 1.288 SDR (ongeveer EUR 1.600) voor vernietiging van, verlies van of schade aan bagage. In het geval van ingecheckte bagage zijn wij zelfs aansprakelijk als wij hier geen schuld aan hebben, tenzij de bagage zelf gebreken vertoonde. In het geval van niet-ingecheckte bagage zijn wij alleen aansprakelijk als wij hier schuld aan hebben.

## **7. Hogere limieten voor bagage**

Op grond van het Verdrag van Montreal uit 1999 is onze aansprakelijkheid voor verloren, beschadigde of vertraagde bagage beperkt tot 1.288 SDR (ongeveer EUR 1.600) per stuk bagage.

Een passagier kan van een hogere aansprakelijkheid van ons profiteren door het afleggen van een bijzondere verklaring, op het laatst tijdens het inchecken, en door het betalen van een aanvullende vergoeding. Door deze vergoeding wordt onze



aansprakelijkheid voor ingecheckte bagage verhoogd tot maximaal 2.224 SDR (ongeveer EUR 2.800).

## **8. Klachten met betrekking tot bagage**

Als uw bagage beschadigd, vertraagd, verloren of vernietigd is, dient u zo spoedig mogelijk een schriftelijke klacht hierover bij ons in te dienen. In het geval van schade aan ingecheckte bagage dient u binnen zeven (7) dagen een schriftelijke klacht in te dienen en in het geval van vertraging binnen éérentwintig (21) dagen, in beide gevallen te rekenen vanaf de datum waarop de bagage aan de passagier ter beschikking werd gesteld.

## **9. Aansprakelijkheid van contractuele en daadwerkelijke vervoerders**

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht daadwerkelijk uitvoert niet dezelfde is als de contractuele luchtvaartmaatschappij, dan hebt u het recht om een klacht wegens schade bij elk van beide vervoerders in te dienen. Als de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, is die luchtvaartmaatschappij de contractuele luchtvaartmaatschappij.

## **10. Verjaringstermijn voor rechtsvorderingen**

Rechtsvorderingen voor het eisen van schadevergoeding dienen binnen twee (2) jaar na de datum van aankomst van het vliegtuig, of na de datum waarop het vliegtuig aan had moeten komen, ingesteld te worden.

## **11. Basis voor de informatie**

Bovenstaande regels zijn gebaseerd op het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, dat in de Gemeenschap is geïmplementeerd door Verordening (EG) nr. 2027/97 (als gewijzigd door Verordening (EG) nr. 889/2002) en nationale wetgeving van de Lidstaten.