



**WIZZ AIR MALTA LIMITED**

**CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E BAGAGEM**

Em vigor a partir de 1 de abril de 2023

# Condições Gerais de Transporte

## 1. Introdução

1.1. Quando o Cliente compra um bilhete para viajar num voo operado pela Wizz Air, celebra um contrato de transporte com a mesma. O contrato rege-se (1) pelas condições do bilhete/itinerário e recibo do Cliente; (2) por quaisquer tarifas aplicáveis; (3) pelos termos e condições legais de transporte; e (4) por quaisquer outros regulamentos em vigor à data.

1.2. Estes são os termos e condições legais de transporte (os “**Termos**” ou as “**Condições Gerais de Transporte**”) que se aplicam à Reserva do Cliente com a Wizz Air Malta Limited, uma sociedade anónima de responsabilidade limitada privada registada em Malta com o número de registo da empresa C 102218 e endereço registado em 171, Old Bakery Street, Valletta VLT 1455, Malta.

Estes Termos são incorporados como se estivessem totalmente definidos no presente e também se aplicam à Reserva do Cliente:

- 1.2.1. os Termos de utilização do Web site da Wizz Air, caso o Cliente utilize o Web site ou a aplicação da Wizz Air; e
- 1.2.2. qualquer Confirmação da reserva e quaisquer condições específicas dispostas na mesma.

O Cliente deve ler estes Termos atentamente e certificar-se de que os compreende antes de reservar quaisquer voos da Wizz Air. A Wizz Air atualiza os respetivos Termos periodicamente e, por isso, estes devem ser lidos e compreendidos antes de cada reserva de voos, visto que o Contrato de transporte é celebrado aquando do pagamento da Tarifa total e emissão do Itinerário pela Wizz Air.

1.3. Determinadas expressões e palavras presentes neste documento têm significados específicos que podem ser exclusivos deste documento e que podem ser diferentes de outras companhias aéreas. Quando determinadas palavras e frases são escritas em maiúscula nos presentes Termos, tal significa que são termos definidos com o significado indicado no Número 2 abaixo.

1.4. Nos presentes Termos, quando nos referimos a “**Wizz Air**” ou a “**nós**”, “**Nós**”, “**nos**”, “**Nos**”, “**nosso**” ou “**Nosso**”, queremos dizer Wizz Air Malta Limited e, quando nos

referimos a “cliente”, “Cliente”, “Seu” ou “seu”, queremos dizer o Cliente enquanto Passageiro ou Responsável pela Reserva.

## 2. Significado de determinadas palavras e expressões presentes nos presentes Termos/Definições

**ADULTO ACOMPANHANTE:** passageiro adulto com, pelo menos, dezasseis anos, que se encontra na mesma Reserva que um Bebé ou uma Criança e que acompanha os mesmos num voo.

**SERVIÇOS ADICIONAIS:** quaisquer produtos e/ou serviços que o Cliente adquira no âmbito do transporte aéreo e que sejam fornecidos, disponibilizados ou revendidos pela Wizz Air ou por um prestador de serviços externo, por exemplo, o aluguer de automóveis ou o alojamento em hotéis, entre outros. Em certos casos, os Serviços adicionais poderão ser legalmente um Pacote.

**TAXA ADMINISTRATIVA DE CESSÃO:** a taxa por passageiro e por voo que o Cliente tem de pagar se ceder a sua reivindicação, nos termos previstos no Número 18.4.2, no montante indicado no Web site aquando da celebração do Contrato.

**APLICAÇÃO:** aplicação móvel da Wizz Air associada ao Web site e operada pela Wizz Air ou em nome da mesma e onde é possível efetuar Reservas.

**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:** todas as leis, estatutos, regulamentações, regulamentos, códigos de conduta obrigatórios e diretrizes obrigatórias, incluindo a Convenção, o Regulamento 2027/97 e a L.S. 499.24, aplicáveis à Reserva, à viagem do Cliente com a Wizz Air e a quaisquer Outros serviços que a mesma lhe preste ao abrigo dos presentes Termos.

**BAGAGEM:** refere-se aos bens do Cliente que o acompanham na viagem enquanto Bagagem registada, Bagagem não registada, Bagagem de bordo adicional ou Bens pessoais (excluindo quaisquer itens que seja proibido transportar de acordo com os presentes Termos).

**ETIQUETA DE IDENTIFICAÇÃO DE BAGAGEM:** um documento emitido apenas para identificar a Bagagem registada do Cliente e que é colocado na mesma.

**ETIQUETA DE RECOLHA DE BAGAGEM:** um documento emitido apenas para identificar a Bagagem registada do Cliente e que é afixado ao Cartão de embarque.

**RESPONSÁVEL PELA RESERVA:** refere-se a qualquer pessoa acima da idade de consentimento e com plena capacidade jurídica ou a uma entidade com personalidade jurídica que atue em nome do Passageiro e efetue a reserva em nome deste e/ou em nome de outro Passageiro. O Responsável pela reserva também inclui qualquer pessoa ou empresa que efetue o pagamento da Tarifa total à Wizz Air, conforme conste no Itinerário de um Passageiro e agências de viagens.

**RESERVA:** uma reserva de um ou mais voos da Wizz Air (com quaisquer Serviços adicionais, se aplicável) que é confirmada como aceite pela mesma.

**CARTÃO DE EMBARQUE:** um documento (i) emitido no balcão do check-in mediante a apresentação do código de reserva ou do Itinerário do Cliente e dos Documentos de viagem válidos; ou (ii) impresso ou transferido pelo Cliente ou apresentado no dispositivo móvel no caso de utilizar a aplicação (aplicação Passbook ou outra com funções equivalentes) depois de concluir o processo de check-in online ou móvel, permitindo o embarque no avião.

**BAGAGEM DE CABINA:** a Bagagem do Cliente, excluindo a Bagagem registada, de acordo com as presentes Condições Gerais de Transporte, incluída na Tarifa, que é da responsabilidade do Cliente durante todo o percurso.

**CENTRO DE ATENDIMENTO:** serviço ao cliente prestado por telefone, cujos números de telefone atuais podem ser obtidos no Web site.

**TAXA DE CANCELAMENTO:** a taxa que o Cliente tem de pagar se cancelar uma reserva, nos termos previstos no Número 6.4.1 e no montante indicado no Web site aquando da celebração do Contrato.

**CONTRATO DE FRETAMENTO:** um contrato de transporte “charter” celebrado nos termos das presentes Condições Gerais de Transporte.

**BAGAGEM REGISTADA:** a Bagagem do Cliente que a Wizz Air aceita para efeitos de transporte e para a qual emite uma Etiqueta de identificação de bagagem e uma Etiqueta de recolha de bagagem no momento da entrega.

**HORA LIMITE DO CHECK-IN:** o período de tempo durante o qual o Cliente deverá concluir as formalidades do processo de check-in e receber o Cartão de embarque.

**CÓDIGO CIVIL:** o Código Civil de Malta, Capítulo 16 das leis de Malta.

**CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL:** o Código de Organização e Processo Civil de Malta, Capítulo 12 das leis de Malta.

**CONDIÇÕES DO CONTRATO:** os termos incluídos no Itinerário do Cliente e nas presentes Condições Gerais de Transporte.

**CONTRATO (DE TRANSPORTE AÉREO):** o contrato de transporte aéreo de Passageiros e Bagagem celebrado entre o Cliente e a Wizz Air nos termos das Condições do Contrato, que regem o transporte pela Wizz Air do Cliente e da respetiva Bagagem do Local de partida para o Local de chegada. O Contrato é representado pelo Itinerário e pela Etiqueta de identificação de bagagem (caso seja emitida).

**CONVENÇÃO:** a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada a 28 de maio de 1999 em Montreal, conforme alterada e completada periodicamente.

**PAÍSES AFETADOS PELO TRANSPORTE:** os países onde estão localizados o Local de partida e o Local de chegada.

**TRIPULAÇÃO:** pessoal autorizado que desempenha tarefas a bordo do avião, como pilotos, assistentes de bordo e pessoal técnico e de segurança.

**DIA(S):** dias de calendário, incluindo os sete dias da semana, na condição de que, para fins de notificação, o dia de emissão do aviso não seja considerado para o prazo.

**UE:** União Europeia, incluindo os respetivos Estados-Membros.

**BAGAGEM DE BORDO ADICIONAL:** a Bagagem do Cliente, excluindo a Bagagem registada e a Bagagem de cabina, de acordo com as presentes Condições Gerais de Transporte, sujeita às Taxas de serviço, que é transportada a bordo durante todo o percurso.

**TARIFA:** o preço do transporte aéreo desde o Local de partida até ao Local de chegada. A Tarifa inclui impostos e taxas (incluindo taxas aeroportuárias e impostos estatais antecipados), um volume de Bagagem de cabina e o montante mais baixo disponível de Taxas aplicáveis a Outros serviços inevitáveis no âmbito da reserva.

**TAXAS DE OUTROS SERVIÇOS/TAXAS DE SERVIÇO:** as taxas a pagar por vários serviços associados ao transporte aéreo, conforme descritas no Web site, excetuando a Taxa de proteção do lugar, a Taxa de cancelamento, a taxa do Wizz Discount Club e a taxa aplicável por Serviços adicionais.

**CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE:** as disposições aplicáveis ao transporte aéreo de Passageiros e Bagagem operado pela Wizz Air, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais de Transporte, também designadas como **TERMOS**.

**ITINERÁRIO:** (i) o documento que contém algumas informações importantes emitido aos Passageiros no seguimento do pagamento integral da Tarifa total à Wizz Air ou (ii) em caso de alterações à reserva por parte do Passageiro, o documento que lhe é emitido pela Wizz Air como aceitação dessas alterações.

**ETIQUETA DE RESPONSABILIDADE LIMITADA:** o documento que declara a responsabilidade limitada da Wizz Air relativamente a Bagagem registada que esteja danificada ou que não tenha o tamanho ou o estado adequado ou que contenha artigos frágeis que a Wizz Air aceite para transporte e que é emitido no momento da entrega da referida Bagagem.

**MENOR:** Passageiro com menos de 14 anos no momento da viagem, sendo que **BEBÉ** é uma criança com menos de dois anos e mais de duas semanas e **CRIANÇA** tem mais de dois anos e menos de 14. O termo para mais do que uma Criança é **CRIANÇAS**.

**TAXA DE VOO PERDIDO:** refere-se à taxa a pagar em determinados casos, caso o Cliente perca o voo e pretenda ser transferido para outro voo operado pela Wizz Air. O montante da taxa está indicado no Web site.

**OUTROS SERVIÇOS:** quaisquer produtos e/ou serviços adquiridos pelo Cliente que sejam fornecidos, disponibilizados ou revendidos pela Wizz Air ou por um prestador de serviços externo, exceto os que estão relacionados com o Contrato de transporte aéreo ou com os Serviços adicionais.

**PACOTE/PACOTE DE VIAGENS:** significa um pacote nos termos definidos no artigo 2 do PACOTE DE VIAGENS E PLANOS DE VIAGENS ASSOCIADOS, Legislação

Subsidiária 409.19, casos em que a Wizz Air é considerada organizador ou revendedor do pacote. Se a combinação dos Serviços adicionais selecionados constituírem um Pacote, a Wizz Air notifica o Cliente durante a reserva.

**PACOTE DE VIAGENS E PLANOS DE VIAGENS ASSOCIADOS:** a Legislação Subsidiária de Malta 409.19 das Leis de Malta relativamente a regras de contratos de serviços de viagens e, em especial, pacotes de viagens e planos de viagens associados.

**PASSAGEIRO:** qualquer pessoa ou quaisquer pessoas numa Reserva que sejam ou serão transportadas num voo da Wizz Air (exceto os membros da Tripulação).

**PASSAGEIRO COM MOBILIDADE REDUZIDA OU QUE NECESSITE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL:** refere-se aos passageiros cuja mobilidade seja reduzida devido a incapacidade física (sensorial ou motora), oligofrenia, idade, doença ou qualquer outro motivo que provoque deficiência, quando utilizar o transporte e cuja condição exija atenção especial.

**BENS PESSOAIS:** refere-se aos artigos indicados no Número 15.3.5 das presentes Condições Gerais de Transporte que o Cliente está autorizado a levar a bordo, além da Bagagem não registada, sem custos.

**LOCAL DE PARTIDA:** o aeroporto indicado no Itinerário e na base de dados da Wizz Air como ponto de partida do transporte aéreo.

**LOCAL DE CHEGADA:** o aeroporto de destino do transporte aéreo indicado como tal no Itinerário e na base de dados da Wizz Air.

**POLÍTICA DE PRIVACIDADE:** a política descrita no Web site da Wizz Air que rege o tratamento dos dados pessoais fornecidos pelo Cliente ou pelo Responsável pela reserva à Wizz Air.

**CÃO-GUIA REGISTADO** nos termos previstos de acordo com o Regulamento 1107/2006/CE.

Cães-guia registados:

Cão-guia para invisuais ou pessoas com deficiência visual

Cão-guia para pessoas com mobilidade reduzida

Cão-guia para pessoas com perda de audição

Cão de alerta de convulsão

Cão-guia para pessoas portadoras de deficiência

**REGULAMENTO 261:** Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, com as alterações ou os aditamentos introduzidos oportunamente.

**REGULAMENTO 2027/97:** Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho de 9 de outubro de 1997 sobre a responsabilidade da companhia aérea em termos do transporte aéreo de passageiros e da sua bagagem (conforme alteração do Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de maio de 2002).

**HORÁRIO:** as horas de chegada e de partida de cada voo, conforme determinadas pela Wizz Air e publicadas no Web site.

**DSE:** Direito de saque especial, conforme definido pelo Fundo Monetário Internacional (o valor atual desta unidade monetária está disponível no Web site do FMI, [www.imf.org](http://www.imf.org), e na secção financeira dos principais jornais).

**TAXA DE PROTEÇÃO DO LUGAR:** a taxa a pagar pelo Cliente, no montante indicado no Web site aquando da celebração do Contrato, caso a Wizz Air exerça o respetivo direito de cancelar a reserva de acordo com as presentes Condições Gerais de Transporte ou caso o Cliente cancele a reserva nos termos previstos no Número 6.4.2.

**PRESTADOR DE SERVIÇOS:** significa um prestador de serviços externo que presta, realiza ou vende Serviços adicionais, incluindo no caso de serem prestados em conjunto com ou no nome de outro prestador de serviços externo.

**L.S. 499.24:** Legislação Subsidiária 499.24, Ordem de Transporte Aéreo (Transporte Internacional e Não Internacional)

**TARIFAS:** as tarifas publicadas, as taxas e os Termos relacionados que foram apresentados, quando necessário, junto das autoridades competentes, cujos detalhes estão disponíveis no Web site, tanto em relação à Tarifa total quanto às respetivas condições e taxas para vários serviços prestados pela Wizz Air; e outros regulamentos da Wizz Air. Estão disponíveis mais informações sobre as tarifas da Wizz Air no respetivo Web site, ao qual o Cliente pode aceder aqui: [https://wizzair.com/pt-pt/informacoes-e-servicos/precos-e-descontos/todos-os-servicos-e-taxas#/.](https://wizzair.com/pt-pt/informacoes-e-servicos/precos-e-descontos/todos-os-servicos-e-taxas#/)

**TARIFA TOTAL:** o preço a pagar por todos os serviços que a Wizz Air disponibiliza ao Cliente, que inclui a Tarifa do transporte aéreo e as Taxas de outros serviços ou as taxas de qualquer outro serviço adquirido pelo Cliente no Web site.

**DOCUMENTOS DE VIAGEM:** os documentos exigidos pelos Países afetados pelo transporte para passar a fronteira, transitar e/ou permanecer nesses países.

**BAGAGEM NÃO REGISTADA:** a Bagagem do Cliente, excluindo a Bagagem registada, de acordo com as presentes Condições Gerais de Transporte, que é transportada a bordo durante todo o percurso.

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

### **3. Aplicabilidade, Legislação aplicável e Foro competente**

#### **3.1. Disposições gerais**

- 3.1.1. Salvo disposto em contrário pela Convenção ou Legislação aplicável, o contrato de transporte celebrado entre o Cliente e a Wizz Air e as presentes Condições Gerais de Transporte devem reger-se e ser interpretados de acordo com a legislação de Malta.
- 3.1.2. Os presentes Termos aplicam-se a qualquer voo indicado no Itinerário como operado pela Wizz Air enquanto transportadora aérea (independentemente de quem seja a transportadora aérea operadora) e a qualquer voo efetuado de outra forma pela Wizz Air.
- 3.1.3. Além dos presentes Termos, se o Cliente comprar Serviços adicionais prestados pela ou através da Wizz Air por outro Prestador de serviços, podem aplicar-se outros termos e condições específicos a esses serviços. O Cliente deve garantir que leu os Termos, todas as informações e avisos relacionados e os termos e condições de quaisquer Serviços adicionais fornecidos pelo Prestador de serviços em questão antes de concluir a transação com a Wizz Air ou com o Prestador de serviços (respetivamente). Os termos são apresentados aquando da reserva, nas confirmações de reservas desses serviços e, em alguns casos, no Web site da Wizz Air. Para saber mais, o Cliente deve visitar o Web site da Wizz Air.
- 3.1.4. Em determinados casos, os Serviços adicionais adquiridos podem tornar a Reserva do Cliente um Pacote de viagens. Neste caso, para além das disposições dos presentes Termos, podem também aplicar-se as regras aplicáveis a pacotes de viagens e planos de viagens associados (assim como outros termos específicos descritos no Número 23).

3.1.5. Se o Cliente adquirir Serviços adicionais após a conclusão da Reserva que não sejam um Pacote de viagens, o contrato dos Serviços adicionais é celebrado entre o Cliente e o respetivo Prestador de serviços, pelo que a Wizz Air não terá nenhuma responsabilidade face ao Cliente no que respeita à prestação ou realização dos referidos Serviços adicionais. O preço dos Serviços adicionais é fixado exclusivamente pelo Prestador de serviços em questão. Ao aceitar qualquer orçamento e efetuar o pagamento através do Web site, o Cliente também autoriza a Wizz Air a receber o pagamento e a remetê-lo em nome do Cliente ao Prestador de serviços em questão. Em alguns casos, a taxa dos Serviços adicionais deve ser paga pelo Cliente diretamente ao Prestador de serviços.

## **3.2. Transporte “charter”**

3.2.1. Se o transporte for efetuado no âmbito de um Contrato de fretamento, os presentes Termos apenas se aplicam na medida em que forem incorporados, por referência ou de outra forma, no Contrato de fretamento ou na Reserva (juntamente com as alterações que possam estar definidas no bilhete ou no regulamento do transporte “charter” no Número 23).

## **3.3. Legislação aplicável e Foro competente**

3.3.1. Salvo disposto em contrário pela Convenção ou Legislação aplicável, o contrato de transporte celebrado entre o Cliente e a Wizz Air e as presentes Condições Gerais de Transporte devem reger-se e ser interpretados de acordo com a legislação de Malta.

3.3.2. Os tribunais de Malta deverão ter um foro não exclusivo em qualquer litígio contratual ou não contratual decorrente de ou relacionado com este contrato, incluindo, entre outros, a sua formação, validade e rescisão.

Desde que:

- (i) O Cliente seja um consumidor residente num Estado-Membro da UE, também pode instaurar ações nos tribunais desse Estado-Membro; e
- (ii) Para reivindicações apresentadas ao abrigo da Convenção e do Regulamento 2027/97, o Cliente também pode instaurar ações perante os tribunais do local de destino do voo. Se a reivindicação estiver relacionada com morte ou danos, outra opção incluiria os tribunais do local de residência do passageiro.

## **4. Reservas**

### **4.1. Efetuar uma Reserva**

- 4.1.1. É possível reservar voos diretamente com a Wizz Air através do respetivo Web site, Aplicação, Centro de atendimento ou Bilheteira no aeroporto (se disponível).
- 4.1.2. A reserva apenas será concluída mediante o pagamento da Tarifa total no momento da reserva, salvo indicação em contrário no presente documento. A Wizz Air reserva-se o direito de cancelar a Reserva do Cliente caso a Tarifa total não seja paga na totalidade.
- 4.1.3. Salvo se tiver optado por utilizar o serviço de parceiro de viagem flexível, o Cliente é obrigado a fornecer à Wizz Air o seu nome completo de acordo com o Documento de viagem. Caso o Cliente não cumpra esta obrigação no momento da reserva ou no prazo de 2 horas após a reserva através do Centro de atendimento da Wizz Air, pode aplicar-se uma taxa administrativa de alteração de nome para alterar o nome do Passageiro, cujo montante estará detalhado no Web site, na Aplicação e no Centro de atendimento da Wizz Air. O Cliente deve consultar o Web site da Wizz Air para obter mais detalhes sobre o serviço de parceiro de viagem flexível.
- 4.1.4. O Cliente deve disponibilizar à Wizz Air informações de contacto (números de telefone e endereços de e-mail) através das quais possa ser contactado a qualquer momento. É da responsabilidade do Cliente garantir que as informações de contacto disponibilizadas são e continuam a ser exatas e que verifica regularmente o seu endereço de e-mail (caixa de entrada e e-mail de lixo). A Wizz Air não se responsabiliza por quaisquer danos que advenham do incumprimento das obrigações acima por parte do Cliente.
- 4.1.5. Se o Responsável pela reserva não for um Passageiro ou se estiver a efetuar uma reserva para Passageiros adicionais, considera-se que, ao agir como um agente, o Responsável pela reserva aceita os presentes Termos em nome dos Passageiros indicados na reserva e, ao efetuar essa reserva, declara e garante à Wizz Air que tem plena e válida autorização do Passageiro para o fazer. Todas as Reservas (e os respetivos Itinerários) estarão sujeitas aos presentes Termos e serão vinculativas tanto para o Responsável pela reserva como para o Passageiro indicado na Reserva.

4.1.6. Além disso, se o Responsável pela reserva não for um Passageiro e as respetivas informações de contacto forem fornecidas na reserva do Cliente, o Cliente aceita que o Responsável pela reserva:

- (i) fique responsável pela receção e transmissão das comunicações da Wizz Air ou dos Prestadores de serviços da Wizz Air relativamente à reserva a todos os Passageiros; e
- (ii) SALVO INDICAÇÃO EM CONTRÁRIO POR ESCRITO POR PARTE DO RESPONSÁVEL PELA RESERVA OU DO PASSAGEIRO, A WIZZ AIR ASSUMIRÁ QUE O RESPONSÁVEL PELA RESERVA TEM AUTORIZAÇÃO VÁLIDA DESSE PASSAGEIRO PARA RECEBER QUALQUER REEMBOLSO E, CONFORME APLICÁVEL, DESPESAS SUPLEMENTARES OU INDEMNIZAÇÕES DEVIDAS E APLICÁVEIS NO ÂMBITO DA RESERVA. A WIZZ AIR NÃO TERÁ A RESPONSABILIDADE DE GARANTIR QUE TAIS MONTANTES SÃO ENVIADOS OU, DE OUTRA FORMA, TRANSFERIDOS PELO RESPONSÁVEL PELA RESERVA PARA O PASSAGEIRO.

4.1.7. Caso o Cliente seja um passageiro com mobilidade reduzida e/ou necessite de assistência especial (incluindo, entre outros, o transporte de um cão-guia registado), deve comunicar à Wizz Air a sua incapacidade física ou mobilidade reduzida, bem como o tipo de mobilidade ou outro equipamento auxiliar que pretenda transportar ou de que necessite, ou eventuais alterações que daí advenham, 48 horas antes da hora de partida programada do voo, contactando o Centro de atendimento da Wizz Air através dos números de telefone ou do endereço de e-mail destinados a esse efeito. Para obter o número de telefone e o endereço de e-mail, o Cliente deve consultar o Web site.

4.1.8. Caso o Cliente pretenda transportar Bagagem especial ou artigos de transporte condicionado, deve contactar o Centro de atendimento da Wizz Air e informá-lo sobre o seu pedido (consultar o Número 15.5). Para obter mais informações, visite o Web site da Wizz Air.

## **4.2. Efetuar uma reserva através de Agentes**

4.2.1. A Reserva junto do Agente deve ser efetuada através da conta WIZZ da agência ou do Centro de atendimento.

4.2.2. No caso das Agências contratadas, as reservas deverão ser efetuadas conforme está especificado no contrato celebrado entre a Agência contratada e a Wizz Air.

- 4.2.3. O Agente ou a Agência devem facultar (1) (e, em caso de alterações posteriores, atualizar) os dados de contacto (incluindo endereço de e-mail, morada e número de telefone) da Agência; e (2) o número de telefone direto do Passageiro da reserva efetuada pela Agência através da conta WIZZ da agência.
- 4.2.4. Todos os Agentes e Agências devem cumprir os termos e condições determinados nas presentes Condições Gerais de Transporte e os que estão definidos nos Termos e Condições da conta WIZZ da agência, bem como garantir que o Cliente também foi devidamente informado sobre os Termos antes da confirmação da Reserva. Ao efetuar uma reserva, o Agente ou, conforme o caso, a Agência declara e garante à Wizz Air que informou e forneceu ao Passageiro uma cópia dos presentes Termos e que tem plena e válida autorização do Passageiro para aceitar os presentes Termos em nome do Passageiro e vincular o Passageiro aos mesmos.

### **4.3. Efetuar uma Reserva para um grupo**

- 4.3.1. É possível efetuar uma Reserva normal com até 11 Passageiros no Web site da Wizz Air. Para Reservas com mais de 11 Passageiros, o Cliente tem de entrar em contacto com a Wizz Air através de um formulário separado, cujos detalhes se encontram no Web site da Wizz Air.
- 4.3.2. Caso dois ou mais membros do grupo sejam passageiros com mobilidade reduzida e/ou necessitem de assistência especial (incluindo, entre outros, o transporte de um cão-guia registado), o Cliente deve comunicar à Wizz Air a incapacidade física ou mobilidade reduzida desses membros, bem como o tipo de mobilidade ou outro equipamento auxiliar que pretendam transportar ou de que necessitem, ou eventuais alterações que daí advenham, 48 horas antes da hora de partida programada do voo, contactando o Centro de atendimento da Wizz Air através dos números de telefone ou do endereço de e-mail destinados a esse efeito. Para obter o número de telefone e o endereço de e-mail, o Cliente deve consultar o Web site.

### **4.4. Confirmação da Reserva**

- 4.4.1. Aquando do pagamento da Tarifa total, a Wizz Air irá confirmar a Reserva do Cliente e emitir o Itinerário.

- 4.4.2. O Itinerário (no caso de transporte de Bagagem, a Etiqueta de identificação de bagagem) atesta a celebração do Contrato de transporte aéreo entre o Cliente e a Wizz Air, não sendo emitido nenhum bilhete em separado.
- 4.4.3. A Wizz Air irá fornecer transporte às pessoas (ou seja, Passageiros) indicados no Itinerário e pode ser solicitado ao Cliente que apresente a identificação adequada.
- 4.4.4. Quaisquer alterações acordadas efetuadas à reserva do Cliente serão incluídas num novo Itinerário. Nesse caso, o Itinerário novo irá atestar o Contrato de transporte a partir da data de emissão.
- 4.4.5. O Cliente pode entrar em contacto com o Centro de atendimento da Wizz Air por telefone para solicitar a substituição (o reenvio) do Itinerário ou do código de reserva. A Wizz Air pode cobrar ao Cliente uma taxa administrativa por esse serviço.
- 4.4.6. Se o Cliente acreditar que efetuou uma Reserva, mas ainda não recebeu o Itinerário nem a Confirmação da reserva, deverá contactar o Centro de atendimento da Wizz Air.

## **5. Tarifas e pagamento**

### **5.1. Tarifas da Wizz Air**

As tarifas referem-se apenas aos voos específicos do Cliente. As tarifas da Wizz Air abrangem apenas o transporte aéreo do Cliente entre aeroportos e não incluem o transporte terrestre nem quaisquer outros extras, salvo indicação em contrário.

### **5.2. Tarifa total**

Os montantes da Tarifa e da Tarifa total são calculados com base nos montantes em vigor no momento da Reserva relativamente ao transporte em causa, conforme indicado no Web site ou na Aplicação. A Tarifa e a Tarifa total (incluindo, entre outros, as Taxas) não serão influenciadas pela alteração destes montantes entre a data da Reserva e a data do início da viagem (exceto nos casos em que o Cliente altere a Reserva e conforme disposto no Número 4.4.4).

## **5.3. Impostos e encargos**

- 5.3.1. Salvo indicação expressa em contrário, a Wizz Air paga todos os impostos e encargos relacionados com a Reserva do Cliente que sejam incorridos até ao momento da confirmação da Reserva, ou seja, a emissão do Itinerário. Tais impostos e encargos não são reembolsáveis.
- 5.3.2. Os preços da Wizz Air não incluem quaisquer outras taxas nem encargos de terceiros pelos custos que esta incorre para prestar os respetivos serviços (como taxas aeroportuárias e de segurança, taxas de manutenção, etc.). A Wizz Air suporta os custos desses serviços.
- 5.3.3. Os impostos, as taxas e os encargos aplicados às viagens aéreas estão em constante mudança e podem ser aplicados após a data de emissão do Itinerário (ou seja, após a confirmação da Reserva do Cliente). Ao aceitar as presentes Condições Gerais de Transporte, o Cliente concorda com o pagamento de quaisquer impostos, encargos ou taxas (incluindo Taxas aplicáveis a Serviços adicionais e quaisquer Outros serviços) relevantes para a Reserva do Cliente que sejam impostos pelos governos, por outras autoridades ou pelos operadores aeroportuários entre a data de emissão do Itinerário (ou seja, após a confirmação da Reserva) e a data da viagem, com efeitos retroativos, conforme aplicável. Se o Cliente não pagar estes montantes, a Wizz Air terá o direito de recusar o transporte em conformidade com o Número 13. No caso de a Tarifa total aumentar consideravelmente em resultado de impostos, encargos ou taxas novos ou de valor superior aplicados por governos, outras autoridades ou operadores aeroportuários, o Cliente tem direito ao cancelamento da reserva e ao reembolso da Tarifa total.
- 5.3.4. Não é cobrado IVA sobre as tarifas ou taxas relativas a voos internacionais. No que diz respeito aos voos domésticos, a Wizz Air paga o IVA relacionado com a Reserva do Cliente, pelo que não lhe cobra qualquer pagamento específico por este motivo.

## **5.4. Taxas**

- 5.4.1. As Taxas da Wizz Air estão disponíveis no respetivo Web site. A Wizz Air reserva-se o direito de alterar as respetivas Taxas. Mediante pedido, serão disponibilizadas ao Cliente informações sobre as taxas da Wizz Air no respetivo Centro de atendimento.

5.4.2. Os colaboradores, funcionários e agentes da Wizz Air são obrigados a observar as Taxas da Wizz Air.

5.4.3. SE O CLIENTE EFETUAR UMA RESERVA E/OU COMPRAR QUALQUER SERVIÇO ADICIONAL OU OUTROS SERVIÇOS:

(i) JUNTO DO AGENTE DE HANDLING EM TERRA NA BILHETEIRA NO AEROPORTO, PODE SER EXIGIDO AO CLIENTE QUE PAGUE UMA TAXA ADICIONAL AO AGENTE DA WIZZ AIR ALÉM DA TAXA DE SERVIÇO RELEVANTE ESTABELECIDADA NO WEB SITE OU NA APLICAÇÃO. AS INFORMAÇÕES RELATIVAS A EVENTUAIS TAXAS ADICIONAIS QUE O AGENTE DA WIZZ AIR POSSA COBRAR ESTÃO DISPONÍVEIS NO RESPETIVO BALCÃO NO AEROPORTO;

(ii) ATRAVÉS DO CENTRO DE ATENDIMENTO, ALÉM DA TAXA DE SERVIÇO RELEVANTE ESTABELECIDADA NO WEB SITE DA WIZZ AIR OU EM CASO DE CHAMADA PARA O CENTRO DE ATENDIMENTO DA MESMA, O CLIENTE DEVE PAGAR UMA TAXA ADICIONAL.

## **5.5. Taxas aplicáveis a Serviços adicionais e Outros serviços**

5.5.1. O Cliente pode adquirir alguns Serviços adicionais e Outros serviços após ter efetuado a reserva.

5.5.2. A compra pode ser efetuada através do Web site, da Aplicação e, sem prejuízo do disposto nos Números 5.4.3 (i) e 5.4.3 (ii), no aeroporto ou através do Centro de atendimento, consoante o tipo de serviço.

5.5.3. As Taxas aplicáveis a Serviços adicionais e/ou Outros serviços podem ser alteradas após a data da reserva. As Taxas aplicáveis a Serviços adicionais e/ou Outros serviços incluem a Taxa aplicável na data da compra, cujos detalhes estão disponíveis no Web site, na Aplicação ou junto do Centro de atendimento da Wizz Air.

## **5.6. Moeda**

5.6.1. A Tarifa, as Taxas aplicáveis a Serviços adicionais e as Taxas aplicáveis a Outros serviços serão faturadas e deverão ser pagas na moeda do Local de partida, salvo se a Wizz Air indicar outra moeda antes ou no momento do pagamento (por

exemplo, devido à impossibilidade de converter a moeda do Local de partida) ou se o Cliente optar por pagar noutra moeda.

- 5.6.2. A Tarifa e as Taxas a pagar numa determinada moeda no Web site da Wizz Air só são válidas se essa moeda for a moeda do Local de partida nos termos definidos pela Wizz Air no momento em que o Cliente efetua a Reserva.
- 5.6.3. O Cliente pode optar por pagar noutra moeda ao efetuar a Reserva e a Tarifa total será convertida pela Wizz Air com o valor relevante para a moeda diferente escolhida e que é apresentada ao Cliente no decorrer da Reserva.

## **5.7. Pagamento**

- 5.7.1. Salvo indicação em contrário por parte da Wizz Air, o Responsável pela reserva tem de pagar a Tarifa total na íntegra quando efetua a Reserva do Cliente. A Wizz Air tem de receber a Tarifa total na moeda que a mesma indicar, dentro do período indicado. Caso contrário, a reserva do Cliente será inválida e cancelada pela Wizz Air.
- 5.7.2. Em alguns casos, por exemplo, quando os impostos e encargos são incorridos entre a emissão do Itinerário (ou seja, após a confirmação da Reserva) e a viagem, o Cliente terá de pagar os impostos e encargos separadamente, mediante pedido. O Cliente será notificado de tal pedido aquando da reserva. Alguns aeroportos podem exigir o pagamento de taxas aeroportuárias no aeroporto.
- 5.7.3. O Cliente é responsável pelo pagamento da Tarifa total, mesmo que esta ou uma parte desta tenha sido inicialmente paga por terceiros em nome do Cliente.
- 5.7.4. Ao efetuar uma reserva através do Web site ou da Aplicação, o Responsável pela reserva tem de concluir o pagamento dentro do período indicado. Ao efetuar uma reserva através do Centro de atendimento da Wizz Air, o Cliente tem de concluir o pagamento através do sistema de resposta de voz interativa em conformidade com a PCI.
- 5.7.5. Os métodos de pagamento podem diferir, conforme especificado no Web site ou na Aplicação (e podem incluir vouchers de oferta Wizz Air ou créditos WIZZ, conforme definido).
- 5.7.6. Para Reservas com origem em determinados países, o pagamento da Tarifa total pode ser efetuado por transferência bancária. O Cliente deverá consultar o Web

site da Wizz Air para obter mais detalhes. O Cliente é responsável por quaisquer encargos ou custos que advenham do pagamento da Reserva por transferência bancária.

- 5.7.7. Se a Wizz Air considerar que o pagamento do Cliente tem um elevado risco de fraude, irá entrar diretamente em contacto com o Cliente através dos números de telefone indicados na Reserva para verificar a Reserva e os detalhes de pagamento. Se a Wizz Air não conseguir contactar o Cliente ou caso o Cliente não consiga verificar os detalhes do pagamento ou da Reserva, a Wizz Air reserva-se o direito de cancelar a Reserva e reembolsar a Tarifa total ao Cliente. Sem prejuízo do disposto nesta cláusula, a Wizz Air não assume qualquer responsabilidade por monitorizar ou verificar os pagamentos do Cliente quanto a possíveis fraudes e qualquer ação tomada pela Wizz Air fica a critério independente da mesma.
- 5.7.8. SE O CLIENTE PAGAR COM CARTÃO DE CRÉDITO OU DE DÉBITO, O MONTANTE DEBITADO NO CARTÃO PODE SER DIFERENTE DO PREÇO FINAL INDICADO NA CONFIRMAÇÃO DA RESERVA, COMO RESULTADO DAS DIFERENÇAS DE CONVERSÃO DE MOEDA DO SISTEMA INTERNACIONAL DE PROCESSAMENTO DE PAGAMENTOS POR CARTÃO. A Wizz Air não é responsável por tais diferenças.
- 5.7.9. A Wizz Air devolverá os pagamentos não identificados à conta de pagamento original. Todos os custos associados a essa transferência bancária de devolução deverão ser suportados pelo Cliente.
- 5.7.10. A Wizz Air irá emitir uma fatura referente à Tarifa total apenas por via eletrónica. A fatura apenas será enviada para o e-mail que o Cliente indicou aquando da Reserva. O Cliente pode solicitar uma cópia em papel da fatura através do Centro de atendimento da Wizz Air mediante o pagamento de uma taxa adicional. O Cliente pode solicitar uma fatura modificada que inclua informações de faturação diferentes das que foram fornecidas no momento da reserva, pela qual lhe poderá ser cobrada uma taxa.
- 5.7.11. Ao pagar por transferência bancária, salvo indicação em contrário da Wizz Air, o Cliente está limitado a duas Reservas de cada vez por cada Conta Wizz.
- 5.7.12. Se o Cliente não receber uma confirmação da Reserva da Wizz Air no endereço de e-mail indicado na sua conta Wizz Air no prazo de 5 dias após a reserva, deve contactar o Centro de atendimento para confirmar a validade da Reserva.

## **5.8. Reembolsos**

- 5.8.1. As tarifas e taxas da Wizz Air não são reembolsáveis, pelo que, se o Cliente cancelar, perder ou não embarcar no voo, não receberá um reembolso, salvo indicação em contrário nos presentes Termos.
- 5.8.2. Se um familiar direto (mãe, pai, avó, avô, filha, filho, neta, neto, irmã, irmão, esposa, marido, companheira, companheiro) falecer até um mês antes da hora de partida programada de um voo na Reserva, o Cliente pode reivindicar um reembolso igual à tarifa que pagou pelos voos que perdeu devido a essa morte, incluindo quaisquer impostos, taxas e encargos associados que tenha pago. O Cliente tem de fazer a reivindicação no prazo de um mês após essa morte e fornecer uma cópia da certidão de óbito.
- 5.8.3. Se um membro da reserva de grupo ficar gravemente doente e não puder viajar ou morrer antes da viagem, a Wizz Air reembolsará ao Cliente o montante total de todas as pessoas que iriam viajar com a Reserva. O Cliente tem de fornecer provas adequadas da doença grave ou da morte antes da data da viagem.
- 5.8.4. Caso a Wizz Air cancele o voo ou altere a rota ou as horas programadas do voo incluídas no Itinerário do Cliente em conformidade com o Número 6.3, o Cliente poderá cancelar o Contrato e terá direito a receber o reembolso da Tarifa total.

## **6. Efetuar alterações à Reserva**

### **6.1. Horário**

- 6.1.1. A WIZZ AIR NÃO OFERECE QUAISQUER GARANTIAS RELATIVAMENTE ÀS HORAS DE PARTIDA E DE CHEGADA APRESENTADAS NO HORÁRIO DA WIZZ AIR E EM OUTROS LOCAIS; ALÉM DISSO, AQUELAS NÃO ESTÃO INCLUÍDAS NO CONTRATO DE TRANSPORTE CELEBRADO COM A WIZZ AIR. AO ABRIGO DESTES NÚMEROS, A WIZZ AIR RESERVA-SE O DIREITO DE AS ALTERAR.
- 6.1.2. A Wizz Air não é responsável por erros ou omissões nos calendários ou outras informações divulgadas por terceiros sobre as datas ou horas ou a operação de qualquer voo.

## **6.2. Voos de ponto a ponto**

- 6.2.1. A Wizz Air é uma companhia aérea de ponto a ponto e não opera voos de ligação ou “bilhetes únicos” para os respetivos voos ou voos de outras companhias aéreas em relação aos voos comerciais programados da Wizz Air.
- 6.2.2. Se o Cliente tiver reservado um voo de continuação com a Wizz Air ou com outra companhia aérea, tal representa um contrato de transporte à parte. A Wizz Air não garante nem aceita responsabilidade pelo transporte de continuação perdido num voo subsequente. Quando o Cliente optar por reservar um voo de continuação, será responsável por garantir o cumprimento de todos os requisitos de check-in, bagagem e documentos de viagem para esse voo.
- 6.2.3. A Wizz Air exige que o Cliente tenha o direito de entrar no país de chegada do voo. A Wizz Air não tem em consideração qualquer voo de continuação que o Cliente possa ter (mesmo que haja uma rota de transferência aeroportuária no aeroporto de chegada). A Wizz Air reserva-se o direito de recusar o transporte do Cliente e/ou da sua Bagagem, caso não forneça os Documentos de viagem necessários.

## **6.3. Alteração ao Contrato de transporte pela Wizz Air**

- 6.3.1. É possível que a Wizz Air tenha de alterar a hora, data ou rota programada do voo (incluindo o Local de partida ou o Local de chegada) após a emissão do Itinerário. Caso se verifique alguma destas alterações, a Wizz Air informará o Cliente por e-mail, pela Aplicação ou por telefone, através do endereço de e-mail ou do número de telefone fornecido pelo Cliente aquando da Reserva. Em caso de alteração da hora, data ou rota do voo, se o Cliente aceitar as alterações em questão, seja de que forma for, considera-se que o Contrato de transporte entre ambas as partes foi alterado em conformidade.
- 6.3.2. Salvo disposição em contrário da Convenção ou do Regulamento 261, ou qualquer regulamento que seja aplicável periodicamente, se, depois de efetuada a reserva, mas antes da hora de partida programada do voo, a Wizz Air cancelar o voo ou alterar a hora de partida programada e (i) o Cliente não aceitar a alteração ou o novo voo proposto e (ii) a Wizz Air não conseguir um voo alternativo aceitável, o Cliente poderá contactar o Centro de atendimento da Wizz Air para escolher uma das seguintes opções:

- 6.3.2.1. A Wizz Air remarca outro voo operado pela Wizz Air para a mesma rota ou, se necessário, para uma rota semelhante, no prazo de 14 dias antes ou 30 dias depois da data de partida programada do voo atrasado/cancelado, sujeito à disponibilidade de lugares; ou
- 6.3.2.2. O Cliente pode cancelar a Reserva e solicitar o reembolso sob a forma de crédito na respetiva “conta de cliente” do valor do voo cancelado e do voo de regresso, se aplicável; ou
- 6.3.2.3. O Cliente pode cancelar a Reserva e solicitar o reembolso da Tarifa total paga pelo voo cancelado e, se aplicável, pelo voo de regresso.
- 6.3.2.4. Se, depois de selecionar uma opção entre 6.3.2.1 – 6.3.2.3, o Cliente pretender alterar a escolha efetuada, poderá fazê-lo de acordo com as regras gerais dos presentes Termos e mediante o pagamento da taxa aplicável.
- 6.3.2.5. O Cliente deverá ter em conta que, no que respeita ao cancelamento de Serviços adicionais e Outros serviços, aplica-se a política de cancelamentos e reembolsos dos prestadores de serviços externos, conforme aplicável.

## **6.4. Alteração ao Contrato de transporte pelo Cliente**

- 6.4.1. O Cliente poderá cancelar a Reserva com uma antecedência mínima de catorze dias relativamente à hora de partida programada do voo. Terá direito ao reembolso da Tarifa total após a dedução da Taxa de cancelamento.
- 6.4.2. Se o Cliente cancelar a Reserva com uma antecedência mínima de catorze dias relativamente à hora de partida programada do voo, ser-lhe-á reembolsado o montante da Tarifa total após a dedução da Taxa aplicável a Outros serviços e da Taxa de proteção do lugar.
- 6.4.3. O Cliente pode alterar o voo para outro voo disponível da Wizz Air, se pagar a Taxa de serviço associada e a diferença entre tarifas, se existente, do novo voo. O cálculo é efetuado quando o Cliente procede à alteração. Se a nova tarifa for inferior à tarifa original, a Wizz Air não reembolsará a diferença ao Cliente. Para obter mais informações, visite o Web site.

## **7. Viajar com Menores**

- 7.1. A Wizz Air não transporta Bebés com menos de 14 dias à data do voo.

- 7.2. A Wizz Air apenas transporta Menores com menos de 14 anos se estes viajarem com um Adulto acompanhante, que deve estar na mesma Reserva do Menor.
- 7.3. As taxas cobradas pelo transporte de Bebés estão disponíveis no Web site ou através do Centro de atendimento da Wizz Air.
- 7.4. Em qualquer Reserva, tem de haver, pelo menos, um Adulto acompanhante por cada 10 Crianças incluídas na Reserva.
- 7.5. É possível que, em alguns países, a legislação aplicável às viagens de Menores seja mais restrita do que o supramencionado, caso em que se aplicarão essas normas. É da responsabilidade do Cliente cumprir a legislação aplicável relevante.
- 7.6. Os requisitos de documentos para Menores podem variar consoante o país. De acordo com o Número 11.2 (Documentos de viagem e Outros requisitos) abaixo, é da responsabilidade do Cliente garantir que todos os Passageiros da Reserva têm os devidos documentos.
- 7.7. Os Bebés não precisam de um lugar separado e podem sentar-se ao colo de um Adulto acompanhante. As Crianças não se podem sentar ao colo de um Adulto acompanhante e devem ter um lugar separado.
- 7.8. Se a Reserva incluir o voo de regresso e o Bebé completar os dois anos de idade antes da data da viagem de regresso, deverá ser efetuada uma reserva em separado para a viagem de regresso, uma vez que o Bebé deixará de ter idade inferior a dois anos.
- 7.9. Por motivos de segurança e operacionais, alguns lugares não estão disponíveis para compra para um Menor. Por fila, só é possível efetuar uma reserva para um Bebé sentado ao colo de um Adulto acompanhante. Por motivos de segurança, apenas podem ser levados a bordo, no máximo, 15 Bebés.
- 7.10. O Cliente não pode ser um Adulto acompanhante de mais do que um Bebé e só pode levar um Bebé sentado ao colo.
- 7.11. Se viajar com um Menor, o Cliente tem de assumir plena responsabilidade pelo mesmo ao longo da viagem. O Cliente tem de garantir que o Menor está sentado de forma adequada e segura a bordo. O Cliente não pode pedir a um passageiro que não esteja na sua Reserva para assumir a responsabilidade por um Menor em qualquer momento durante o embarque, transporte aéreo ou desembarque.

## **8. Assistência especial**

### **8.1. Requisitos de Reserva para assistência especial**

- 8.1.1. Se o Cliente necessitar de assistência especial (incluindo, entre outros, o transporte de um cão-guia registado), tem de informar a Wizz Air antecipadamente, de acordo com o Número 4.1.7 ou 4.3.2 dos presentes Termos.
- 8.1.2. Sem prejuízo de quaisquer direitos concedidos ao Cliente ao abrigo do Regulamento CE 1107/2006 relativo aos direitos de pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida ao viajar de avião, se o Cliente tiver uma deficiência ou condição médica que possa afetar a sua segurança e a segurança do voo, a Wizz Air poderá pedir-lhe que adote determinadas medidas adequadas, incluindo um requisito para ter um acompanhante durante o voo.
- 8.1.3. Salvo disposição em contrário pela legislação aplicável, o acompanhante tem de ter mais de dezasseis anos e ser fisicamente capaz de ajudar o Cliente em caso de emergência.
- 8.1.4. A Wizz Air disponibilizará assistência especial de acordo com o Regulamento CE 1107/2006.

### **8.2. Estado de saúde**

- 8.2.1. UMA VEZ QUE A WIZZ AIR NÃO CONSEGUE AVALIAR O ESTADO DE SAÚDE DO CLIENTE, CASO TENHA ALGUMA DOENÇA GRAVE OU CONTAGIOSA, OU QUALQUER OUTRA CONDIÇÃO QUE EXIJA ASSISTÊNCIA MÉDICA, É DA RESPONSABILIDADE DO CLIENTE OBTER ACONSELHAMENTO MÉDICO ADEQUADO PARA DETERMINAR SE ESTÁ EM CONDIÇÕES DE VIAJAR EM SEGURANÇA. EM CONFORMIDADE COM AS DISPOSIÇÕES DOS PRESENTES TERMOS, A WIZZ AIR NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUALQUER ACIDENTE, PELO AGRAVAMENTO DO ESTADO DE SAÚDE (INCLUINDO DOENÇA OU LESÕES) OU PELA MORTE DO CLIENTE DURANTE O TRANSPORTE AÉREO QUE SE DEVA AO FACTO DE ESTE NÃO TER PROCURADO ACONSELHAMENTO MÉDICO OU NÃO TER SEGUIDO AS DEVIDAS RECOMENDAÇÕES MÉDICAS.
- 8.2.2. A Wizz Air reserva-se o direito de exigir um formulário Apto para Voar preenchido que confirme a aptidão do Cliente para viajar de avião. O formulário deve incluir a aprovação médica explícita para viajar de avião em qualquer um dos casos mencionados no presente e nos casos em que a Wizz Air tenha dúvidas razoáveis

de que o Cliente esteja em condições de viajar em segurança sem necessitar de assistência médica especial durante o voo. Se necessário, a Wizz Air poderá exigir o acompanhamento de um médico ou enfermeiro. O formulário Apto para Voar tem de ser emitido 6 dias antes da data do voo.

- 8.2.3. No caso de o Cliente não cumprir os requisitos definidos no presente (incluindo o não fornecimento do formulário Apto para Voar quando solicitado pela Wizz Air), ou no caso de a Wizz Air não conseguir providenciar as condições prescritas no atestado médico a bordo do avião que é operado de acordo com o horário, a Reserva e o transporte serão cancelados e a Tarifa será reembolsada após a dedução da Taxa aplicável a outros serviços e da Taxa de proteção do lugar.
- 8.2.4. As mulheres grávidas não estão autorizadas a viajar com a Wizz Air após a 34.<sup>a</sup> semana de gravidez. Em caso de gravidez múltipla, o limite de tempo aplicável é de 32 semanas de gravidez. As mulheres com mais de 28 semanas de gravidez só podem viajar com a Wizz Air se fornecerem um formulário Apto para Voar preenchido a confirmar que estão aptas a viajar de avião. O formulário Apto para Voar tem de ser emitido 6 dias antes da data do voo.

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

- 8.3.1. A Wizz Air não aceita Passageiros transportados em maca.
- 8.3.2. É possível levar a bordo concentradores de oxigénio portáteis (COP) que não contenham gás comprimido nem oxigénio líquido, na condição de que seja feita prova da natureza do equipamento. Os referidos COP incluem a pressão positiva contínua das vias aéreas (CPAP) com um dispositivo ventilador que sopra um fluxo de ar suave para o nariz, de modo a manter as vias aéreas abertas, mas que não contém oxigénio. Estes dispositivos não estão abrangidos pela política de Bagagem não registada da Wizz Air e podem ser levados a bordo como artigo adicional. Se o Cliente levar um dispositivo destes a bordo, deverá entrar em contacto com o Centro de atendimento da Wizz Air pelo menos 48 horas antes da hora de partida programada do voo. Para obter mais informações, visite o Web site da Wizz Air.
- 8.3.3. Não é permitido levar a bordo do avião equipamentos auxiliares de respiração que contenham gás comprimido ou oxigénio líquido.
- 8.3.4. A Wizz Air não aceita Passageiros que viajem com o seu próprio oxigénio, mas fornecerá oxigénio médico aos Passageiros que solicitem essa assistência especial durante o voo, sujeito aos limites aplicáveis.

8.3.5. Se necessitar desta assistência, o Cliente deve contactar o Centro de atendimento da Wizz Air com uma antecedência mínima de 48 horas relativamente à Hora de partida programada do voo, de modo a podermos disponibilizá-la. Para obter mais informações, o Cliente deve visitar o Web site ou contactar o Centro de atendimento da Wizz Air.

## **8.4. Viajar com Cão-guia registado**

8.4.1. Salvo disposição em contrário da legislação aplicável, em caso de assistência especial em que tenha de viajar com o seu Cão-guia registado, o Cliente tem direito a viajar com o seu Cão-guia registado sem taxas adicionais, sujeito a um limite de um cão por passageiro/voo.

8.4.2. Não transportamos cães de terapia nem quaisquer animais de apoio emocional.

8.4.3. A Wizz Air exige ser informada pelo Cliente de acordo com o Número 4.1.7 ou 4.3.2 dos presentes Termos, pelo menos, 48 horas antes da hora de partida programada para organizar a viagem, sendo que tal notificação deve incluir o fornecimento à Wizz Air por parte do Cliente dos documentos mencionados no Número 8.4.4 dos presentes Termos.

8.4.4. Um Cão-guia registado tem de ter documentação oficial que confirme (1) que o Cão-guia registado do Cliente tem um passaporte de animal de companhia da UE atualizado que indique que o cão cumpre os requisitos do Regulamento do regime de viagens para animais de estimação da UE, bem como os requisitos em termos de vacinação e tratamento do país de destino; e (2) que, enquanto Cão-guia registado, está totalmente treinado para ajudar o Cliente. A Wizz Air não se responsabiliza por qualquer cão-guia ou de assistência que não tenha o documento correto necessário.

8.4.5. O Cliente tem de manter estes documentos oficiais consigo ao longo de toda a viagem.

8.4.6. O Cão-guia registado do Cliente não pode ocupar um lugar a bordo do avião.

8.4.7. Quaisquer Cães-guia registados que não tenham a documentação correta ou cujos documentos não sejam disponibilizados antes ou durante a viagem não terão autorização para viajar.

## 9. Lugar

- 9.1. A Wizz Air funciona com base num sistema de lugares atribuídos. Quando o Cliente efetua o check-in (quer seja online, através da aplicação móvel ou no aeroporto), é-lhe atribuído um lugar gratuitamente.
- 9.2. Sujeito a disponibilidade, o Cliente pode selecionar um lugar específico mediante o pagamento da taxa aplicável:
  - 9.2.1. no momento em que efetua a Reserva; ou
  - 9.2.2. se tiver concluído a Reserva, através do Web site ou da Aplicação; ou
  - 9.2.3. no aeroporto, até 3 horas antes da hora de partida programada.
- 9.3. Tenha em atenção que, depois de efetuar o check-in, o Cliente apenas poderá atualizar o lugar pré-selecionado para determinados lugares situados nas filas da frente ou nas filas das saídas na zona das asas.
- 9.4. No âmbito das presentes Condições Gerais de Transporte, considera-se que a taxa aplicável à seleção do lugar é uma Taxa aplicável a outros serviços.
- 9.5. Após o embarque, pode ser solicitado ao Cliente que mude de lugar por motivos operacionais ou de segurança. Neste caso, o Cliente deve seguir as instruções da tripulação de cabina. Caso a Wizz Air tenha de alterar o lugar escolhido pelo Cliente, este tem direito a obter o reembolso da taxa que pagou por esse lugar.
- 9.6. Se o Cliente tiver indicado que é um passageiro com mobilidade reduzida durante a reserva, pode selecionar o check-in online, mas não pode imprimir o Cartão de embarque. Caso tenha selecionado o check-in online, o Cliente deve entrar em contacto com o Centro de atendimento da Wizz Air para que lhe seja atribuído um lugar através do número de telefone local dedicado a pedidos de assistência especial ou enviando o pedido para o endereço de e-mail dedicado a pedidos de assistência especial (para obter os números de telefone e o endereço de e-mail destinado a esse efeito, o Cliente deve consultar o Web site da Wizz Air). Depois da atribuição do lugar, o Cliente pode imprimir o Cartão de embarque. Caso tenha selecionado o check-in online e já o tenha efetuado, mas não tenha contactado o Centro de atendimento da Wizz Air com vista à atribuição de lugar, o Cliente tem de se apresentar no balcão de check-in no aeroporto para que lhe seja atribuído um lugar e o Cartão de embarque será impresso sem custos.

- 9.7. Por motivos de segurança, existem alguns lugares que não são adequados a todos os Passageiros. Estes lugares estão localizados na primeira fila do avião, nas saídas na zona das asas e na última fila.
- 9.8. Caso o Cliente pretenda alterar ou cancelar a Reserva, as taxas pagas relativas a lugares atribuídos não serão reembolsadas.
- 9.9. Se:
- 9.9.1. a Wizz Air alterar a rota ou a hora/data do voo programadas incluídas no Itinerário do Cliente ou
- 9.9.2. a Wizz Air cancelar o voo ou este sofrer um atraso superior a 5 horas e o Cliente tiver adquirido um lugar no âmbito da reserva e, em face disso, o Cliente optar por:
- 9.9.2.1. cancelar a reserva, o Cliente receberá o reembolso da taxa que pagou pelo lugar selecionado;
- 9.9.2.2. alterar a rota do voo, a Wizz Air transitará o lugar escolhido para o voo remarcado ou atribuirá outro lugar ao Cliente ou reembolsará o montante pago pelo lugar escolhido a pedido do Cliente apresentado no Centro de atendimento da Wizz Air.

Caso lhe seja atribuído outro lugar, o valor total da taxa que pagou pelo lugar escolhido estará à disposição do Cliente para selecionar e adquirir um lugar no voo remarcado, em vez daquele que lhe foi pré-atribuído no voo com nova rota.

## 10. Check-in

- 10.1. Se o Cliente não estiver na posse de um Itinerário ao efetuar o check-in, tem de fornecer o respetivo código de reserva. A apresentação do(s) Documento(s) de viagem válido(s) no check-in é obrigatória.
- 10.2. O check-in no aeroporto está sujeito a uma taxa, salvo indicação em contrário no Web site.

## **11. No aeroporto**

### **11.1. Chegada ao aeroporto**

- 11.1.1. O Cliente tem de chegar ao aeroporto com uma antecedência suficiente em relação à hora de partida programada do voo para concluir a entrega de bagagem (se tiver Bagagem registada), concluir todas as formalidades governamentais e procedimentos de segurança e apresentar-se na porta de embarque até 30 minutos antes da hora programada do voo. Os procedimentos e horários podem variar em diferentes aeroportos e para voos específicos. É da responsabilidade do Cliente garantir que cumpre tais formalidades, horários e procedimentos. O Cliente pode encontrar a Hora limite do check-in no Web site e ao contactar o Centro de atendimento da Wizz Air. A hora de fecho da porta de embarque encontra-se no Cartão de embarque do Cliente e no Web site da Wizz Air.
- 11.1.2. O Cliente terá de apresentar o Cartão de embarque e todos os Documentos de viagem necessários. Consulte o Número 11.2 (Documentos de viagem e Outros requisitos). O Cliente tem de cumprir todas as verificações ou procedimentos de controlo de segurança exigidos pelo governo, pelos agentes aeroportuários ou pela Wizz Air. Tal inclui todas as informações que a Wizz Air tem de apresentar para cumprir os requisitos de Informações avançadas do passageiro.

### **11.2. Documentos de viagem e Outros requisitos**

- 11.2.1. A Wizz Air exige que todos os Passageiros disponibilizem um Documento de viagem válido com fotografia na zona de entrega de bagagem e/ou na porta de embarque em todos os voos.
- 11.2.2. O Documento de viagem utilizado pelo Cliente para o controlo de fronteiras e o embarque tem de ser o mesmo utilizado para o check-in.
- 11.2.3. Os requisitos em termos de documentos de viagem variam consoante a rota, a nacionalidade e o estado do Cliente. Aplicam-se prazos de validade dos documentos, que podem ser mais longos do que a estadia pretendida do Cliente. Os requisitos também podem ser diferentes para Crianças e respetivos acompanhantes. O Cliente deve ter em atenção que a Wizz Air não está habilitada a fornecer-lhe aconselhamento sobre circunstâncias específicas e que é da sua exclusiva responsabilidade familiarizar-se com os requisitos dos países de

destino da sua viagem e garantir que os seus Documentos de viagem os cumprem.

- 11.2.4. O Cliente é o único responsável por verificar e cumprir toda a Legislação aplicável e os requisitos de documentos (incluindo vistos e autorizações de entrada e saída, documentos de saúde, médicos e outros documentos) de quaisquer países de destino, origem ou dentro dos quais está a viajar. O Cliente também é responsável por verificar as recomendações do governo relativas às viagens ao estrangeiro que possam afetar a sua viagem. Antes de viajar, o Cliente tem de apresentar todos os Documentos de viagem e todos os outros documentos de saída, entrada, saúde e outros documentos exigidos por lei, regulamento, ordem, pedido ou outro requisito dos países em questão e permitir que a Wizz Air faça cópias dos mesmos e as conserve. A Wizz Air reserva-se o direito de recusar o transporte caso o Cliente não tenha cumprido tais requisitos ou os Documentos de viagem do mesmo não se encontrem em situação regular.
- 11.2.5. Caso o Cliente esteja obrigado a ser titular de um visto válido para entrar no país, deverá tê-lo antes da Hora limite do check-in. Se o Cliente não cumprir este requisito, a Wizz Air não se responsabilizará por quaisquer danos ou custos resultantes desse incumprimento.
- 11.2.6. A Wizz Air não será responsável perante o Cliente em relação à obtenção e manutenção dos documentos de viagem necessários (ou se o Cliente não o fizer) ou se o Cliente não cumprir a Legislação aplicável, os requisitos ou os presentes Termos. O envio das Informações avançadas do passageiro por parte do Cliente não significa que este é aceite ou que pode entrar em qualquer estado ou território. A Wizz Air reserva-se o direito de recusar o transporte a qualquer Passageiro que considere, de forma razoável, que não cumpriu ou cujos documentos considere, de forma razoável, que não cumprem tais requisitos, cujos documentos de viagem considere que são falsos ou quando é instruída por autoridades governamentais a fazê-lo.
- 11.2.7. Caso a Wizz Air tenha de pagar qualquer multa, coima ou outros encargos devido a incumprimento por parte do Cliente das regras mencionadas no Número 11, o Cliente deverá reembolsar esses encargos à Wizz Air, logo que tal lhe seja solicitado. O Cliente suportará, igualmente, os custos relativos ao transporte no país que não autoriza a entrada. A Wizz Air não reembolsará ao Cliente a proporção da Tarifa que diz respeito ao transporte para o estado que não autoriza a entrada do mesmo.

### **11.3. Inspeção alfandegária e controlo de segurança**

- 11.3.1. O Cliente deverá cumprir todas as formalidades relativas a imigração ou a outras questões de segurança e à inspeção alfandegária necessárias no âmbito do voo. Se o Cliente não cumprir estes requisitos, a Wizz Air recusará o transporte, cancelará a Reserva e, mediante pedido, reembolsará a Tarifa total depois de deduzidos os montantes da Taxa aplicável a outros serviços e da Taxa de proteção do lugar.
- 11.3.2. O Cliente deverá apresentar-se nas inspeções de segurança levadas a cabo pelas autoridades governamentais ou aeroportuárias dos Países afetados pelo transporte, pelo operador do aeroporto e pela Wizz Air.
- 11.3.3. Se tal for exigido pela Legislação aplicável, o Cliente deverá estar presente na inspeção da respetiva bagagem levada a cabo pelas autoridades aduaneiras ou por agentes da autoridade. A Wizz Air não será responsável perante o Cliente por quaisquer perdas ou danos que sofra (incluindo a sua Bagagem) no decorrer de tal inspeção ou pelo seu incumprimento deste requisito.
- 11.3.4. Dentro dos limites permitidos pela lei, a Wizz Air não se responsabiliza por danos resultantes das inspeções descritas no presente artigo 11 e/ou pela recusa do Cliente em submeter-se ou submeter a Bagagem a qualquer inspeção.

### **11.4. Embarque**

- 11.4.1. Caso o Cliente tenha direito ao embarque prioritário no voo, pode juntar-se à fila prioritária na zona de entrega de bagagem e para embarcar no avião. O direito ao embarque prioritário estará indicado no Cartão de embarque do Cliente.
- 11.4.2. O Cliente deve certificar-se de que se encontra na porta de embarque no início do embarque para usufruir do embarque prioritário. A Wizz Air não garante que o embarque prioritário permita sempre que o Cliente embarque pela ordem de prioridade, visto que os processos de embarque estão sempre sujeitos a requisitos operacionais.

### **11.5. Voo perdido**

- 11.5.1. Caso o Cliente perca o voo, pode solicitar uma transferência para o próximo voo da Wizz Air para o mesmo destino que tenha disponibilidade mediante o

pagamento de uma Taxa de voo perdido. Para tal, o Cliente tem de se apresentar com os documentos válidos junto do agente de venda de bilhetes da Wizz Air no Local de partida no prazo de 30 minutos após a hora de partida programada do voo que perdeu, desde que sejam cumpridas as seguintes condições:

- 11.5.2. Caso o Cliente tenha efetuado o check-in online, tenha falhado a Hora limite do check-in com a Bagagem, caso tenha Bagagem registada, ou tenha falhado a hora de embarque na porta;

OU

- 11.5.3. Caso tenha optado pelo check-in no aeroporto, se tenha apresentado no Local de partida, mas tenha falhado a Hora limite do check-in.

- 11.6. SE O CLIENTE TIVER OPTADO PELO CHECK-IN NO AEROPORTO E O TIVER EFETUADO ATEMPADAMENTE, MAS TIVER FALHADO A HORA DE EMBARQUE NA PORTA, TERÁ DE EFETUAR UMA NOVA RESERVA E NÃO PODE REMARCAR EM CONFORMIDADE COM O NÚMERO 11.5.1.

- 11.7. Se o Cliente remarcar o voo em conformidade com o Número 11.5.1 e optar pelo check-in no aeroporto para o voo remarcado, a Wizz Air cobrar-lhe-á uma taxa de processamento não reembolsável além da Taxa de voo perdido, que o Cliente deverá pagar no momento da remarcação.

- 11.8. Se o Cliente remarcar o voo em conformidade com o Número 11.5.1, a Tarifa total do voo original não será reembolsada.

## **12. Código de conduta**

- 12.1. De acordo com a Legislação aplicável, o comandante está no comando do avião e todas as pessoas a bordo devem obedecer às suas ordens legais. O Cliente tem de cumprir as instruções da Tripulação durante toda a duração do transporte.

- 12.2. Caso a conduta do Cliente a bordo do avião ou no aeroporto seja no sentido de:

- 12.2.1. pôr em perigo o avião ou qualquer pessoa ou bens a bordo ou no aeroporto; e/ou

- 12.2.2. impedir a Tripulação ou o pessoal de terra de desempenharem as suas funções; e/ou

- 12.2.3. não cumprir instruções da Tripulação ou pessoal de terra; e/ou

12.2.4. utilizar palavras ameaçadoras, abusivas ou ofensivas em relação à Tripulação, ao pessoal de terra ou a outros Passageiros ou comportar-se de tal forma perante a Tripulação, o pessoal de terra ou outros Passageiros; e/ou

12.2.5. comportar-se de forma desregrada, imprevisível, insegura ou agressiva ou de forma que outro Passageiro ou pessoa possa contestar de forma razoável,

a Wizz Air pode tomar as medidas que considerar necessárias para impedir a continuação de tal conduta, incluindo a contenção ou remoção do Cliente do avião ou do aeroporto, assim como o término da viagem contínua num voo e/ou transporte em voos futuros. O Cliente também pode ser processado pelas ofensas cometidas a bordo do avião ou no aeroporto. O Cliente será responsável perante a Wizz Air por todos os custos ou despesas resultantes ou consequentes da sua conduta imprópria a bordo do avião ou no aeroporto, incluindo quaisquer custos decorrentes de um desvio ou danos devido ao seu comportamento. Caso tenha sido necessário fazer um desvio devido ao comportamento de um Passageiro, a resolução do problema pode envolver a entrega de tais Passageiros a agentes de segurança ou legais no ponto de desvio. A Wizz Air pode tomar as medidas que considerar necessárias para recuperar os custos da parte do Cliente. A Wizz Air também pode recusar aceitar futuras Reservas do Cliente nestas circunstâncias até quaisquer custos pendentes serem reembolsados e/ou até que esteja convencida de que o Cliente não representa um risco adicional para outros Passageiros ou para a Tripulação ou o pessoal de terra.

12.3. De acordo com os requisitos de segurança da aviação civil, é proibido fumar em todos os voos da Wizz Air. É proibido fumar, incluindo cigarros eletrónicos, a bordo do avião. Qualquer tentativa de fumar poderá resultar em consequências criminais graves para o Cliente e a Wizz Air reclamará os danos provocados junto do Cliente. Além disso, nestes casos, a Wizz Air reserva-se o direito de recusar outros transportes do Cliente e da Bagagem, bem como de cancelar a(s) Reserva(s).

12.4. Os Passageiros não podem consumir álcool nos voos da Wizz Air, exceto o que o Passageiro adquirir a bordo. De acordo com o seu exclusivo critério, a Wizz Air reserva-se o direito de servir álcool a bordo do avião e de negar servir álcool a qualquer Passageiro a bordo.

12.5. Por motivos de segurança, a Wizz Air poderá proibir ou limitar o uso de equipamentos eletrónicos a bordo do avião, incluindo, entre outros, telemóveis, computadores portáteis, gravadores portáteis, dispositivos eletrónicos de leitura

e tablets, consolas de jogos ou dispositivos de transmissão, brinquedos controlados por comando à distância e walkie-talkies. É permitida a utilização de dispositivos auxiliares de audição e de pacemakers, enquanto outros dispositivos eletrônicos portáteis apenas poderão ser operados em modo de avião.

## **13. Recusa de transporte**

- 13.1. A Wizz Air pode recusar o transporte do Cliente e/ou da Bagagem ou removê-lo de um voo, se já tiver embarcado, sem qualquer responsabilidade da parte da Wizz Air, se:
  - 13.1.1. o Cliente ou a Bagagem puderem colocar a segurança do avião ou a saúde ou segurança de qualquer pessoa no avião ou aeroporto em perigo ou em risco;
  - 13.1.2. o transporte do Cliente ou da Bagagem puder afetar o conforto de qualquer pessoa no avião;
  - 13.1.3. o Cliente estiver sob influência de álcool ou drogas no aeroporto ou a bordo do avião;
  - 13.1.4. o Cliente tiver fumado ou tentado fumar no aeroporto (exceto nas áreas onde tal é permitido) ou a bordo do avião;
  - 13.1.5. o Cliente estiver ou houver bons motivos para acreditar que está na posse ilegal de drogas;
  - 13.1.6. o estado mental ou físico do Cliente for considerado um perigo ou risco para o mesmo, o avião ou qualquer outra pessoa a bordo ou ao redor do mesmo ou se não tiver cumprido os requisitos de saúde do governo, órgão de saúde pública ou outro órgão de execução do governo para o país de destino;
  - 13.1.7. o Cliente tiver causado danos, ferido ou utilizado linguagem ou comportamento ameaçadores, abusivos, ofensivos, obscenos ou lascivos em relação a um membro da equipa, do pessoal de terra ou quaisquer Passageiros da Wizz Air;
  - 13.1.8. o Cliente tiver feito uma ameaça de bomba ou outra ameaça à segurança;
  - 13.1.9. o comportamento do Cliente tiver criado uma suspeita fundamentada de transgressão ou crime ou se o mesmo tiver cometido uma infração durante o processo de Reserva, check-in ou embarque, no aeroporto ou a bordo do avião;

- 13.1.10. o Cliente for considerado um perigo ou risco para si mesmo ou para outras pessoas ou bens;
- 13.1.11. o Cliente não cumprir as instruções da Wizz Air relacionadas com a segurança a bordo do avião ou no aeroporto;
- 13.1.12. o Cliente tiver colocado a segurança do avião ou de qualquer pessoa presente no mesmo em perigo;
- 13.1.13. o Cliente tiver violado o Código de conduta;
- 13.1.14. o Cliente tiver recusado submeter-se ou submeter a Bagagem a uma inspeção de segurança;
- 13.1.15. o Cliente tiver recusado submeter-se às formalidades de imigração e/ou às inspeções alfandegárias;
- 13.1.16. a condição física, a roupa ou o comportamento do Cliente assustarem, enjoarem ou chocarem os restantes passageiros a bordo ou a embarcar no avião;
- 13.1.17. o Cliente tiver uma doença ou condição médica que exija um formulário Apto para Voar do seu médico que confirme que está apto para viajar de avião e não apresentar um certificado válido ou se a Wizz Air não estiver convencida de que o Cliente está apto para viajar de avião;
- 13.1.18. o Cliente necessitar de assistência específica para além dos serviços que a Wizz Air oferece a pessoas com deficiência (para obter mais detalhes, consulte o Número 8 e a página de Assistência especial da Wizz Air);
- 13.1.19. o Cliente não facultar os Documentos de viagem necessários;
- 13.1.20. o Cliente se tiver recusado a dar os Documentos de viagem a um membro da Tripulação do avião quando tal lhe tiver sido solicitado;
- 13.1.21. o Cliente se tiver recusado a permitir que a Wizz Air fizesse uma fotocópia dos Documentos de viagem;
- 13.1.22. o Cliente destruir os Documentos de viagem durante o voo ou antes do embarque;
- 13.1.23. a Wizz Air receber instruções por parte das autoridades governamentais para o fazer (incluindo no que diz respeito às Informações avançadas do passageiro);

- 13.1.24. o Cliente não apresentar um bilhete válido;
- 13.1.25. qualquer documentação apresentada pelo Cliente:
- 13.1.25.1. tiver sido obtida de forma ilegal ou tiver sido adquirida a uma entidade que não a Wizz Air ou respetivo agente autorizado;
  - 13.1.25.2. tiver sido dada como perdida ou roubada;
  - 13.1.25.3. for falsificada ou objeto de fraude de pagamento; ou
  - 13.1.25.4. tiver sido alterada por alguém que não a Wizz Air ou respetivo agente autorizado ou tiver sido mutilada;
- e, nesse caso, a Wizz Air reserva-se o direito de conservar tal documentação;
- 13.1.26. a pessoa que se apresenta na entrega de bagagem ou na porta de embarque não conseguir provar que é o Passageiro indicado na Reserva;
- 13.1.27. o Cliente tiver adulterado ou deliberadamente causado danos ao avião ou a qualquer equipamento de segurança ou tiver tentado aceder a qualquer área controlada sem autorização;
- 13.1.28. a Wizz Air considerar, de forma razoável, que o transporte do Cliente e/ou da Bagagem podem comprometer a segurança;
- 13.1.29. o Cliente não tiver pago a Tarifa, os impostos, os encargos ou as Taxas aplicáveis a Serviços adicionais e/ou Outros serviços;
- 13.1.30. o Cliente dever dinheiro à Wizz Air relativamente a quaisquer voos;
- 13.1.31. o Cliente não tiver efetuado o check-in até à Hora limite do check-in;
- 13.1.32. o Cliente não chegar à porta de embarque atempadamente;
- 13.1.33. o Cliente tiver violado os Termos de utilização do Web site da Wizz Air;
- 13.1.34. o Cliente se tiver comportado de uma forma acima mencionada num voo anterior ou relacionada com ele e a Wizz Air acreditar que pode repetir esse comportamento;

13.1.35. tal ação for necessária para respeitar qualquer Legislação aplicável.

## **14. A bordo**

14.1. De acordo com o seu critério exclusivo, a Wizz Air pode oferecer bebidas, refeições ligeiras e artigos isentos de taxas alfandegárias para venda nos respetivos voos. A Wizz Air não pode garantir um ambiente livre de alergénios a bordo dos respetivos voos.

## **15. Bagagem**

### **15.1. Bagagem registada**

15.1.1. Cada volume de Bagagem registada pode pesar, no máximo, 32 quilogramas. As dimensões máximas por cada volume de Bagagem registada são: 149 x 119 x 171 cm. A Wizz Air irá recusar o transporte de Bagagem registada acima destes limites. A Wizz Air reserva-se o direito de limitar o número de artigos de Bagagem registada por passageiro. Estarão disponíveis mais informações sobre as restrições em vigor no Web site ou junto do Centro de atendimento da Wizz Air.

15.1.2. A WIZZ AIR COBRA UMA TAXA POR CADA VOLUME DE BAGAGEM REGISTADA. O MONTANTE DESTA TAXA ESTÁ DISPONÍVEL NO WEB SITE OU JUNTO DO CENTRO DE ATENDIMENTO DA WIZZ AIR. SUJEITO AO NÚMERO 15.1.1, SE O PESO TOTAL DA BAGAGEM REGISTADA EXCEDER O LIMITE DE BAGAGEM REGISTADA SELECIONADO PELO CLIENTE, A WIZZ AIR COBRARÁ UMA TAXA DE EXCESSO POR CADA QUILOGRAMA ADICIONAL, COM BASE NA TARIFA EM VIGOR NO DIA DA VIAGEM. O MONTANTE DESTAS TAXAS ESTÁ DISPONÍVEL NO WEB SITE OU JUNTO DO CENTRO DE ATENDIMENTO DA WIZZ AIR. A WIZZ AIR RECUSARÁ O TRANSPORTE DA BAGAGEM REGISTADA EM CASO DE NÃO PAGAMENTO DA RESPECTIVA COMISSÃO E/OU TAXA DE EXCESSO. PELO PRESENTE, A WIZZ AIR EXCLUI TODA A RESPONSABILIDADE PELOS DANOS QUE DERIVEM DE TAL RECUSA.

15.1.3. É necessário fazer o check-in de carrinhos de bebé e de cadeiras de rodas juntamente com a outra Bagagem, os quais serão transportados sem custos, se o utilizador do equipamento estiver a viajar.

15.1.4. A Wizz Air, ao aceitar a Bagagem para transporte como Bagagem registada, assumirá a guarda da mesma e emitirá uma Etiqueta de identificação de bagagem e uma Etiqueta de recolha de bagagem para cada volume de Bagagem registada. O Cliente tem de conservar cada Etiqueta de identificação de bagagem e Etiqueta

de recolha de bagagem como comprovativo de que procedeu ao respetivo check-in.

- 15.1.5. A Bagagem registada do Cliente será transportada no mesmo avião que o Cliente, salvo se tal não for possível por motivos de segurança. Neste caso, a Bagagem registada do Cliente será transportada num voo posterior.
- 15.1.6. CASO A BAGAGEM REGISTADA CONTENHA ALGUM DOS ARTIGOS SEGUINTE:
  - 15.1.6.1. dinheiro, títulos;
  - 15.1.6.2. joias, metais preciosos e pedras preciosas e semipreciosas;
  - 15.1.6.3. computadores, máquinas fotográficas, câmaras de vídeo, telemóveis e outros dispositivos eletrónicos ou técnicos e respetivos acessórios;
  - 15.1.6.4. documentos oficiais, de trabalho ou pessoais;
  - 15.1.6.5. documentos de viagem ou outros documentos de identificação;
  - 15.1.6.6. chaves;
  - 15.1.6.7. líquidos;
  - 15.1.6.8. medicamentos;
  - 15.1.6.9. artigos perecíveis;
  - 15.1.6.10. obras de arte e belas-artes; ou

É DA RESPONSABILIDADE DO CLIENTE TER EM CONSIDERAÇÃO QUE PODEM NÃO SER ADEQUADOS PARA UMA VIAGEM AÉREA E QUE PODEM SER SUJEITOS A DANOS OU DETERIORAÇÃO DEVIDO ÀS CONDIÇÕES DAS VIAGENS AÉREAS. A WIZZ AIR NÃO ASSUME QUALQUER TIPO DE RESPONSABILIDADE POR QUAISQUER ATRASOS, PERDAS OU DANOS DESSES ARTIGOS.

- 15.2. Alguns aeroportos poderão ter outras restrições. Nestes casos, prevalecem as normas do aeroporto.

### **15.3. Bagagem de cabina e Bagagem não registada**

- 15.3.1. CADA PASSAGEIRO SÓ PODE TRANSPORTAR UMA BAGAGEM DE CABINA. A BAGAGEM DE CABINA NÃO PODE TER MAIS DE 40 X 30 X 20 CM, EXCLUINDO PEGAS DE TRANSPORTE E RODAS. AS RODAS DE QUALQUER BAGAGEM DE CABINA PODEM TER, NO MÁXIMO, 5 CM EXTRA. AS DIMENSÕES ESPECIFICADAS NESTE NÚMERO INCLUEM OS BOLSOS LATERAIS DE QUALQUER BAGAGEM DE CABINA.
- 15.3.2. Alguns serviços opcionais da Wizz Air permitem ao Cliente o transporte de uma Bagagem de bordo adicional com dimensões não superiores a 55 x 40 x 23 cm (pegas de transporte e rodas não incluídas, sendo que as rodas podem ter, no máximo, 5 cm) e peso não superior a 10 kg, além da Bagagem de cabina.

- 15.3.3. CASO AS DIMENSÕES E/OU O PESO DA BAGAGEM NÃO REGISTADA DO CLIENTE, INDICADOS NO NÚMERO 15.3.1 OU 15.3.2, EXCEDAM OS LIMITES REFERIDOS ANTERIORMENTE, O TRANSPORTE DA REFERIDA BAGAGEM NÃO REGISTADA COM DIMENSÕES/PESO EXCESSIVOS ESTÁ UNICAMENTE SUJEITO AO PAGAMENTO DA TAXA DE EXCESSO (TAXA POR DIMENSÕES/PESO EXCESSIVOS) NA PORTA DE EMBARQUE ESPECIFICADA NO WEB SITE DA WIZZ AIR. A WIZZ AIR RESERVA-SE O DIREITO DE TRANSPORTAR BAGAGEM NÃO REGISTADA COM DIMENSÕES/PESO EXCESSIVOS COMO BAGAGEM REGISTADA.
- 15.3.4. Caso seja necessário por motivos operacionais e/ou de segurança, a Wizz Air reserva-se o direito de transportar gratuitamente a Bagagem não registada que respeite os limites em termos de dimensões e peso supraindicados no porão de carga. Esta disposição não se aplica a Bens pessoais de acordo com o Número 15.3.5.
- 15.3.5. Além da Bagagem não registada, o Cliente poderá levar a bordo os seguintes Bens pessoais de pequeno porte sem estar sujeito ao pagamento de uma taxa adicional:
- 15.3.5.1. casaco ou cobertor;
  - 15.3.5.2. telemóvel;
  - 15.3.5.3. material de leitura para o voo;
  - 15.3.5.4. para crianças com menos de dois anos: comida para o voo;
  - 15.3.5.5. artigos não sujeitos a impostos comprados na zona de partidas, depois de passarem a inspeção de segurança;
  - 15.3.5.6. um par de canadianas para pessoas com incapacidade física;
  - 15.3.5.7. cadeira de bebé virada para a retaguarda com cinto de segurança interior, caso a Criança viaje num lugar comprado à parte e a cadeira de bebé esteja equipada com um trinco que permita apertá-la em segurança com o cinto do lugar do passageiro.
- 15.3.6. É possível que alguns aeroportos tenham outras restrições relativas à Bagagem não registada e aos Bens pessoais e que possam ser mais rigorosas do que as referidas anteriormente. Nestes casos, prevalecem as normas do aeroporto.
- 15.3.7. Em alguns aeroportos, é possível que a taxa aplicável apenas possa ser paga com cartão de crédito ou de débito. Para obter a lista dos referidos aeroportos, o Cliente deve consultar o Web site da Wizz Air ou contactar o Centro de atendimento. Se a Wizz Air não atualizar esta lista de aeroportos no Web site, não será responsável por eventuais danos diretamente resultantes dessa falha nos

termos definidos nas presentes Condições Gerais de Transporte e na legislação aplicável.

- 15.3.8. O Cliente deverá guardar a Bagagem não registada e os outros artigos transportados a bordo de forma a deixar os corredores e as saídas de emergência desimpedidos em conformidade com as instruções da Tripulação.

#### **15.4. Mercadorias perigosas**

- 15.4.1. NÃO É PERMITIDO O TRANSPORTE DOS ARTIGOS QUE SE SEGUEM (NÃO PODEM SER COLOCADOS NA BAGAGEM REGISTADA NEM NA BAGAGEM NÃO REGISTADA E NÃO PODEM SER TRANSPORTADOS COMO BENS PESSOAIS):

- 15.4.1.1. armas e explosivos, incluindo armas de caça ou desportivas, nos termos definidos pela legislação dos Países afetados pelo transporte indicados no Itinerário;
- 15.4.1.2. qualquer artigo ou substância que se assemelhe a uma arma ou explosivo;
- 15.4.1.3. substâncias inflamáveis (exceto: bebidas alcoólicas, laca para cabelo, perfume, água de colónia);
- 15.4.1.4. materiais radioativos;
- 15.4.1.5. gás condensado (exceto: CO2 utilizado para mobilização de próteses, recipientes de gás inflamável utilizado para encher os coletes salva-vidas);
- 15.4.1.6. substâncias venenosas ou infecciosas;
- 15.4.1.7. materiais corrosivos (exceto: termómetros ou barómetros de mercúrio e baterias de cadeiras de rodas);
- 15.4.1.8. malas de segurança, porta-documentos ou malas de viagem com dispositivos de alarme incorporados, que contenham baterias de lítio ou materiais pirotécnicos;
- 15.4.1.9. artigos e materiais que ponham em perigo a segurança do avião ou a vida, a saúde, a integridade física ou os bens das pessoas a bordo (tais como os previstos nas Instruções Técnicas para o Transporte Seguro de Mercadorias Perigosas por Via Aérea da Organização da Aviação Civil Internacional [OACI] e no Regulamento sobre Artigos Perigosos da Associação Internacional do Transporte Aéreo [IATA]);
- 15.4.1.10. qualquer artigo ou material proibido ao abrigo das regras e normas dos Países afetados pelo transporte;
- 15.4.1.11. qualquer artigo que não seja adequado para transporte por ser perigoso ou inseguro, por causa do seu peso, tamanho, forma ou natureza ou por ser frágil ou perecível devido, entre outras coisas, ao

tipo de avião utilizado. Estão disponíveis informações sobre artigos inaceitáveis mediante pedido;

15.4.1.12. cadáveres humanos;

15.4.1.13. animais vivos (incluindo animais de estimação, insetos, répteis ou qualquer outro tipo de animais domésticos), exceto cães-guia registados;

15.4.1.14. quaisquer artigos previstos nas Instruções Técnicas para o Transporte Seguro de Mercadorias Perigosas por Via Aérea da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) e no Regulamento sobre Artigos Perigosos da Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA) com determinadas restrições adicionais. Para obter informações sobre as restrições, visite o Web site.

**CASO O CLIENTE TENHA LEVADO COMIGO ALGUM DESTES MATERIAIS OU ARTIGOS, A WIZZ AIR PODERÁ RECUSAR O TRANSPORTE DA BAGAGEM E/OU DO PRÓPRIO CLIENTE.**

Se, apesar de proibidos, quaisquer artigos referidos no presente artigo 15.4 forem incluídos na Bagagem do Cliente, a Wizz Air não será responsável por quaisquer atrasos, perdas ou danos de tais artigos.

15.4.2. Além do Número 15.4.1, nem a Bagagem não registada nem os Bens pessoais do Cliente devem conter facas, tesouras, lâminas, talheres, dardos, seringas ou qualquer outro objeto contundente ou qualquer outro artigo que, na opinião da Wizz Air, possa ser utilizado como arma.

15.4.3. A Bagagem não registada ou os Bens pessoais do Cliente apenas podem conter artigos que sejam aceites para transporte e apenas nas quantidades e embalagens determinadas periodicamente pela legislação em vigor e pelas normas de segurança.

## **15.5. Artigos de transporte condicionado**

15.5.1. Se o Cliente pretender transportar qualquer um dos seguintes artigos, tem de comunicar à Wizz Air a sua intenção no momento da reserva:

15.5.1.1. artigos frágeis;

15.5.1.2. materiais de natureza desagradável;

15.5.1.3. cadeiras de rodas de bateria seca e selada (apenas como Bagagem registada);

15.5.1.4. outros artigos especiais, incluindo, entre outros, equipamento desportivo (por exemplo, equipamento de ciclismo, esqui, snowboard, golfe, mergulho, surf, material de pesca, etc.), chifres e troféus, varas para salto, instrumentos musicais, etc.

O Cliente é obrigado a informar a Wizz Air da intenção de transportar qualquer um destes artigos através do Centro de atendimento. O Cliente apenas está autorizado a transportar estes artigos com a autorização da Wizz Air.

15.5.2. Se o Cliente pretender transportar qualquer um dos artigos referidos nos Números 15.5.1.2, 15.5.1.3 e 15.5.1.4, terá de pagar uma taxa em conformidade com as Tarifas. Para obter informações, o Cliente deverá consultar o Web site da Wizz Air ou contactar o respetivo Centro de atendimento.

15.5.3. Caso o Cliente não comunique nem obtenha o consentimento da Wizz Air para o transporte dos artigos mencionados no Número 15.5.1, a Wizz Air poderá negar o transporte e/ou não se responsabilizará por qualquer atraso e dano nos mesmos.

15.5.4. Não obstante qualquer permissão que a Wizz Air possa dar, o transporte de artigos frágeis (seja pela sua inclusão na Bagagem registada, na Bagagem não registada ou de outra forma) será por conta e risco do Cliente e este deve compreender e reconhecer totalmente a presença e a natureza dos riscos envolvidos. A Wizz Air não assume qualquer tipo de responsabilidade por quaisquer danos ou outro tipo de deterioração que esses artigos frágeis possam sofrer ou provocar durante tal transporte ou associados ao mesmo. A Bagagem que inclua artigos frágeis apenas pode ser transportada como Bagagem registada com a Etiqueta de responsabilidade limitada.

## **15.6. Animais**

A Wizz Air não transporta animais vivos, exceto Cães-guias registados. Para obter mais informações sobre as regras relativas aos Cães-guia registados, o Cliente deve consultar o Número 8.4.

## **15.7. Direito de recusar o transporte de bagagem**

A Wizz Air poderá recusar o transporte de qualquer artigo ou material que considere inadequado para transporte devido ao seu tamanho, forma, peso, conteúdo, natureza, embalagem, por motivos de segurança e proteção ou de comodidade dos outros passageiros.

## **15.8. Direito de revistar a bagagem**

Por questões de segurança e proteção, a Wizz Air poderá solicitar ao Cliente que autorize uma revista da sua pessoa ou da sua Bagagem. Caso o Cliente não compareça ou esteja indisponível por outro motivo, a Bagagem poderá ser revista na sua ausência no sentido de determinar se contém os artigos ou materiais descritos nos Números 15.4 ou 15.5. Se o Cliente não se mostrar disposto a cumprir este pedido, a Wizz Air poderá recusar transportá-lo e/ou transportar a respetiva Bagagem. A Wizz Air não se responsabiliza por quaisquer danos à Bagagem do Cliente provocados pela revista dentro dos limites permitidos pelas disposições legais aplicáveis.

## **15.9. Entrega e recolha da Bagagem registada**

- 15.9.1. A Bagagem é entregue nos aeroportos através dos terminais de entrega da bagagem e não pessoalmente. É da responsabilidade do Cliente recolher a Bagagem nesses terminais. A Wizz Air não se responsabiliza pela Bagagem após esta ter sido entregue. A Wizz Air poderá inspecionar as Etiquetas de identificação de bagagem e as Etiquetas de recolha de bagagem a qualquer momento. As Bagagens não recolhidas à guarda da Wizz Air apenas serão entregues a uma pessoa que apresente a Etiqueta de recolha de bagagem correspondente à Etiqueta de identificação de bagagem. Se uma pessoa que esteja a reivindicar Bagagem registada não conseguir apresentar o Registo da bagagem e identificar a Bagagem através de uma Etiqueta de identificação de bagagem, a Wizz Air só lhe fará a entrega da Bagagem com a condição de a pessoa demonstrar o seu direito à Bagagem de forma satisfatória.
- 15.9.2. O Cliente deverá recolher a Bagagem registada assim que esta for disponibilizada.
- 15.9.3. Caso o Cliente não recolha a Bagagem ou os Bens pessoais, a Wizz Air guarda-os por um período de 90 dias e cobra uma taxa de armazenamento ao Cliente. Se estes não forem reivindicados dentro desse período, a Wizz Air pode eliminá-los sem qualquer responsabilidade perante o Cliente. Se a Wizz Air conseguir identificar o Cliente com base na Bagagem ou nos Bens pessoais, este será notificado, através das informações de contacto fornecidas, da intenção de eliminar os artigos não recolhidos e de quando essa eliminação teve lugar. A Wizz Air não assume qualquer responsabilidade perante o Cliente por quaisquer danos na bagagem não recolhida durante o armazenamento ou a eliminação.

## **16. Perturbações**

- 16.1. Exceto pelos direitos do Cliente de acordo com os presentes Termos ou a Legislação aplicável, os horários dos voos apresentados no Horário da Wizz Air, no Web site da mesma ou noutra lugar não são garantidos.
- 16.2. A qualquer momento após uma Reserva, a Wizz Air pode ter de alterar os Horários ou cancelar, desviar, negar o embarque ou atrasar qualquer voo. Tal pode incluir alterações por motivos de segurança, aprovações regulamentares necessárias ou por outros motivos comerciais ou operacionais.
- 16.3. Se a Wizz Air efetuar um cancelamento ou uma alteração significativa, entrará em contacto com o Responsável pela reserva a propósito deste assunto, assim que tal for possível, através dos dados de contacto indicados na Reserva. Se o Cliente for o Responsável pela reserva, é da responsabilidade do mesmo contactar todos os outros Passageiros da Reserva a propósito de tal alteração.
- 16.4. Nada nos presentes Termos afeta os direitos do Cliente ao abrigo da Legislação aplicável. O Cliente deverá consultar o Web site da Wizz Air para obter mais detalhes sobre os seus direitos e informações de apoio relativas aos serviços afetados.

## **17. Responsabilidade**

### **17.1. Generalidades**

- 17.1.1. Os presentes Termos regem a responsabilidade da Wizz Air perante o Cliente e, em alguns casos, a responsabilidade do Cliente perante a Wizz Air. A responsabilidade de qualquer companhia aérea externa sobre o bilhete ou a reserva com os quais o Cliente está a viajar será determinada pelas próprias condições de transporte dessa companhia. No Anexo dos presentes Termos, é possível encontrar um resumo das principais disposições que regem a responsabilidade pelos passageiros e respetiva bagagem, incluindo os prazos para instaurar uma ação de indemnização e a possibilidade de fazer uma declaração especial para bagagem.
- 17.1.2. Em muitos casos, a responsabilidade da Wizz Air relativamente ao transporte do Cliente pela mesma é regida pelas regras ao abrigo da Convenção e do Regulamento 2027/97 e, quando não o é, aplicam-se as disposições relevantes

na L.S. 499.24 (em particular, o Segundo Codicilo em relação à mesma) e qualquer outra Legislação aplicável. CONFORME APLICÁVEL, A RESPONSABILIDADE DA WIZZ AIR PELA MORTE OU POR LESÕES, POR DESTRUIÇÃO, PERDA OU DANOS NA BAGAGEM E POR QUALQUER ATRASO SERÁ LIMITADA DE ACORDO COM A CONVENÇÃO E COM O ESTABELECIDO NOS PRESENTES TERMOS (A CONVENÇÃO PREVALECE EM CASO DE CONFLITO) E O MONTANTE DE RESPONSABILIDADE DA WIZZ AIR NÃO EXCEDERÁ OS DANOS COMPROVADOS EM CIRCUNSTÂNCIA ALGUMA.

- 17.1.3. Se a Wizz Air comprovar que os danos reivindicados foram provocados por ou resultaram de negligência, de outro ato ilícito ou omissão por parte da pessoa que reclama a indemnização, ou por parte da pessoa de quem resultam os seus direitos, a Wizz Air será exonerada total ou parcialmente de responsabilidade de acordo com a Legislação aplicável.
- 17.1.4. Salvo disposto em contrário na Convenção ou nos presentes Termos, a Wizz Air não assume qualquer responsabilidade por quaisquer danos provocados pelo Cliente ou pela respetiva Bagagem e o Cliente será responsável pelos danos causados a outras pessoas ou aos bens de outras pessoas (incluindo da Wizz Air).
- 17.1.5. Conforme aplicável, o Contrato de transporte, as presentes Condições Gerais de Transporte e as exclusões e limites de responsabilidade também se aplicam aos colaboradores, funcionários e agentes da Wizz Air quando atuam no âmbito do seu emprego e desde que não tenham agido de forma imprudente ou com a intenção de provocar danos. Quando implicado, o total dos montantes recuperáveis junto da Wizz Air, dos respetivos colaboradores, funcionários e agentes não pode exceder os limites de responsabilidade aplicáveis, conforme descrito nos presentes Termos.
- 17.1.6. Salvo disposição em contrário da Convenção ou do Regulamento 2027/97 ou quaisquer disposições de carácter obrigatório de qualquer Lei aplicável, a Wizz Air não se responsabiliza por lucros cessantes nem por perdas ou danos indiretos ou consequentes.

## **17.2. Responsabilidade pela Bagagem**

- 17.2.1. A Wizz Air não é responsável por quaisquer danos na bagagem de cabina não registada nem nos itens pessoais do Cliente, exceto quando os mesmos forem causados por culpa da Wizz Air.

- 17.2.2. Relativamente à Bagagem registada, a Wizz Air é responsável perante o Cliente pela respetiva destruição, perda ou danos (quando tal for além do desgaste normal devido ao transporte aéreo) durante o tempo em que esteve sob a responsabilidade da mesma e desde que os danos não resultem de um defeito, da qualidade ou de vício próprio da Bagagem registada ou por culpa do Cliente, como excesso de carga ou sobre-enchimento.
- 17.2.3. A responsabilidade da Wizz Air pelos danos originados pelo atraso nos processos associados ao transporte aéreo da Bagagem é a indicada pela Convenção e a Wizz Air terá uma defesa para tal responsabilidade quando puder mostrar que a Wizz Air, os respetivos colaboradores, funcionários e agentes tomaram todas as medidas que poderiam ter razoavelmente tomado para evitar esses danos ou caso se prove a impossibilidade de tomarem tais medidas.
- 17.2.4. A Wizz Air não é responsável por danos, perdas, destruição e atraso (i) de artigos excluídos de transporte, (ii) de mercadorias perigosas, (iii) de Bagagens que tenham sido aceites para transporte com uma Etiqueta de responsabilidade limitada nem (iv) de artigos de transporte condicionado, cujo transporte não tenha sido comunicado à Wizz Air no momento da reserva ou que não tenham sido aceites pela Wizz Air para transporte.
- 17.2.5. A Wizz Air não assume a responsabilidade por danos menores provocados no exterior da Bagagem (como riscos, pó, manchas, amolgadelas) que possam ser provocados pelo desgaste normal associado ao transporte e apenas aceita danos que impeçam a utilização funcional da Bagagem.
- 17.2.6. No que respeita ao transporte de Bagagem (incluindo Bagagem registada, Bagagem não registada e Bens pessoais), em caso de destruição, perda, danos ou atraso, a responsabilidade da Wizz Air é limitada a 1288 DSE por Passageiro, salvo declaração especial de interesse na entrega no destino apresentada pelo Passageiro no momento da entrega da Bagagem registada à Wizz Air e mediante o pagamento de um montante suplementar, se aplicável ao caso. Neste caso, a Wizz Air será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado e aceite, exceto se provar que o referido montante é superior ao interesse efetivo do Passageiro na entrega no destino. A responsabilidade da Wizz Air está limitada a 2224 DSE no que diz respeito a cada declaração especial de interesse na entrega.
- 17.2.7. Nos casos em que o valor da Bagagem seja superior ao limite de 1288 DSE, o Cliente tem de indicar à Wizz Air o valor da Bagagem no check-in ou fazer um seguro total da Bagagem antes da viagem.

- 17.2.8. Os limites de responsabilidade do Termo 17.2.6 não se aplicam quando se provar que o dano resultou de ação ou omissão da Wizz Air ou dos respetivos colaboradores, funcionários ou agentes e foi feito com a intenção de causar dano ou de forma imprudente e com conhecimento de que tal provavelmente iria resultar num dano e o Cliente provar que os colaboradores, funcionários ou agentes da Wizz Air estavam a agir no âmbito do seu emprego.
- 17.2.9. O Cliente é responsável por garantir que não deixa nenhuns artigos a bordo ao desembarcar do avião. Caso o Cliente tenha deixado um artigo a bordo, a Wizz Air recomenda que contacte a secção de perdidos e achados do aeroporto.
- 17.2.10. A Wizz Air não é responsável por quaisquer Danos resultantes do cumprimento da legislação aplicável, das regras e regulamentos do Governo ou do não cumprimento dos mesmos por parte do Cliente.

### **17.3. Responsabilidade por morte, lesão e atraso de Passageiros**

- 17.3.1. Ao abrigo da Convenção, a Wizz Air é responsável perante o Cliente em caso de “acidente”, no sentido atribuído pela Convenção, que provocou a morte ou outra lesão, nos casos em que o acidente ocorreu a bordo do avião ou nas operações de embarque ou desembarque.
- 17.3.2. A responsabilidade da Wizz Air pela morte ou por lesões dos Passageiros está sujeita às limitações estipuladas na Convenção e nas presentes Condições Gerais de Transporte. Sujeito à prova do direito do reclamante de acordo com a Legislação aplicável, a Wizz Air tem uma responsabilidade objetiva por danos comprovados até ao valor de 128 821 DSE para cada Passageiro, salvo se conseguir provar de outra forma que o Passageiro ferido ou morto provocou ou contribuiu com a sua negligência para os danos. Acima de 128 821 DSE, a Wizz Air também terá direito às outras defesas previstas na Convenção (nos casos aplicáveis à reivindicação). No que respeita a reivindicações que excedam 128 821 DSE, a Wizz Air poderá ser exonerada se conseguir provar que (i) os referidos danos não foram provocados por atos ilícitos ou omissões, negligência ou intenção de causar danos da parte da Wizz Air ou dos respetivos colaboradores, funcionários ou agentes ou que (ii) os referidos danos se devem unicamente a atos ilícitos ou omissões, negligência ou intenção de provocar danos por parte de terceiros.
- 17.3.3. Nos casos em que a Wizz Air comprovar que os danos foram provocados ou resultaram de negligência, de outro ato ilícito ou omissão por parte do Passageiro morto ou ferido, a Wizz Air poderá ser exonerada total ou parcialmente da sua responsabilidade de acordo com a Legislação aplicável.

- 17.3.4. Sem demora e, em qualquer caso, no prazo máximo de 15 dias após a identificação da pessoa física com direito a indemnização (por parte de um tribunal ou de outra forma), a Wizz Air efetuará os adiantamentos necessários para satisfazer carências económicas imediatas aferidas proporcionalmente em relação aos danos materiais sofridos. Em caso de morte, tal pagamento não será inferior ao equivalente em euros de 16 000 DSE por Passageiro. A realização de um adiantamento não se entenderá como reconhecimento ou assunção de responsabilidade pela Wizz Air. Um adiantamento pode ser compensado em qualquer acordo subsequente a pagar com base na responsabilidade da Wizz Air.
- 17.3.5. Os adiantamentos não são reembolsáveis, salvo se a Wizz Air provar subsequentemente que:
- 17.3.5.1. o Passageiro ferido ou morto provocou ou contribuiu com a sua negligência ou outro ato ilícito ou omissão para os danos verificados; ou
  - 17.3.5.2. a pessoa que recebeu o adiantamento provocou ou contribuiu com a sua negligência ou outro ato ilícito ou omissão para os danos; ou
  - 17.3.5.3. a pessoa que recebeu o pagamento não era a pessoa com direito à indemnização.
- 17.3.6. Salvo na medida do que a Legislação aplicável possa estabelecer em contrário, quando qualquer adiantamento pago for reembolsável por qualquer um dos motivos estabelecidos no Número 17.3.5 acima, a pessoa que recebeu o pagamento deverá reembolsar imediatamente a Wizz Air após o estabelecimento da prova relevante (num tribunal ou de outra forma), juntamente com os juros calculados desde a data de receção do pagamento por parte dessa pessoa até à data de reembolso à Wizz Air à taxa atual aplicável no tribunal competente.
- 17.3.7. Ao abrigo da Convenção, em caso de danos provocados pelo atraso no transporte de Passageiros, a responsabilidade da Wizz Air por cada Passageiro está limitada a 5346 DSE. A Wizz Air não é responsável perante o Cliente se conseguir provar que a mesma, os respetivos colaboradores, funcionários ou agentes tomaram todas as medidas razoáveis para evitar esses danos ou se provar a impossibilidade de tomarem tais medidas.

## **18. Procedimentos relativos às reivindicações**

### **18.1. Reivindicação por ferimentos ou morte**

#### 18.1.1. Se:

18.1.1.1. o Cliente tiver uma reivindicação por ferimentos; ou

18.1.1.2. o representante pessoal do Cliente tiver uma reivindicação pela morte deste,

o Cliente ou o respetivo representante pessoal, conforme aplicável, deve comunicá-la por escrito à Wizz Air assim que possível.

### **18.2. Reivindicações sobre a Bagagem**

18.2.1. Se o Cliente receber a Bagagem sem fazer uma reclamação e sem preencher o Relatório de irregularidades na propriedade (PIR), tal constituirá prova prima facie de que a Bagagem foi entregue em bom estado e de acordo com os presentes Termos, a menos que o Cliente possa provar o contrário.

18.2.2. Se a Bagagem do Cliente sofrer danos, extravio ou atrasos durante um voo, este deve informar um membro do pessoal de terra da Wizz Air no aeroporto de chegada assim que se aperceber dos danos, do extravio ou do atraso.

18.2.3. Se a Bagagem do Cliente não chegar com o voo que o transporta, este tem de comunicar a situação imediatamente antes de sair da zona de trânsito e preencher o PIR (ou, se tal levantar dificuldades, um documento semelhante que torne os detalhes da reivindicação claramente identificáveis) assim que possível.

18.2.4. Se a Bagagem registada do Cliente estiver danificada ou tiver sido alvo de furto, este tem de comunicar a situação imediatamente e preencher o PIR (ou, se tal levantar dificuldades, um documento semelhante que torne os detalhes da reivindicação claramente identificáveis) assim que possível. Caso não seja possível reconhecer o dano ou o furto após a receção da Bagagem registada, o Cliente terá de apresentar uma reclamação subsequentemente, no aeroporto, no prazo de 7 dias após a receção.

18.2.5. Caso a Bagagem registada não chegue com o voo que transporta o Cliente e este a receber danificada ou furtada, o Cliente terá de apresentar uma comunicação

de danos ou furto por escrito 21 dias após a data em que a Bagagem foi colocada à sua disposição. Caso a Wizz Air reconheça a perda da Bagagem registada ou se esta não tiver chegado ao fim de 21 dias a contar da data em que deveria ter chegado, o Cliente tem direito a exercer os seus direitos neste âmbito.

- 18.2.6. Se a Bagagem do Cliente tiver um atraso superior a 24 horas num voo de ida, pode gastar um montante razoável em artigos essenciais, durante um máximo de três dias. Para reivindicar este subsídio, o Cliente tem de apresentar uma reivindicação por escrito através do formulário online da Wizz Air no prazo de 21 dias a partir do voo em causa. Todas as reivindicações devem ser comprovadas por provas documentais (por exemplo, recibos) das compras necessárias que foram efetuadas.
- 18.2.7. De qualquer modo, qualquer reivindicação por danos, perda ou atraso da Bagagem deve ser efetuada por escrito junto da Wizz Air dentro dos seguintes prazos:
  - 18.2.7.1. em caso de danos na Bagagem, assim que o Cliente detetar os danos após a receção da Bagagem e, o mais tardar, no prazo de sete dias; e
  - 18.2.7.2. em caso de atraso, no prazo de 21 dias a contar da data em que a Bagagem foi disponibilizada ao Cliente.
  - 18.2.7.3. Sempre que aplicável, caso não cumpra os requisitos da Convenção e não apresente uma reivindicação por escrito nos prazos acima mencionados, conforme previsto no presente Termo 18.2.7, a Wizz Air é exonerada de responsabilidade.
- 18.2.8. Juntamente com a reivindicação, o Cliente deve anexar o PIR ou tornar os detalhes da reclamação claramente identificáveis (caso o preenchimento do PIR levante dificuldades) e anexar também todos os documentos que comprovem a reivindicação após a chegada ao Local de chegada.
- 18.2.9. Caso ocorra algum dano à Bagagem não registada ou aos Bens pessoais, o Cliente tem de apresentar uma comunicação a bordo do avião. No caso de o Cliente não cumprir este requisito, a Wizz Air é exonerada da responsabilidade.
- 18.2.10. Sujeito às limitações e aos requisitos ao abrigo da Convenção e salvo indicação em contrário no presente documento, caso ocorram danos na Bagagem do Cliente durante o transporte aéreo realizado pela Wizz Air, o Cliente deve tratar da

reparação da respetiva Bagagem e obter e enviar os recibos à Wizz Air para apreciação. No caso de os danos na Bagagem não terem reparação, o Cliente deverá obter uma confirmação por escrito da loja de reparação, incluindo a indicação da marca e do valor da Bagagem para apreciação pela Wizz Air.

### **18.3. Pedidos de indemnização ao abrigo do Regulamento 261**

- 18.3.1. Os Passageiros devem enviar os pedidos diretamente à Wizz Air através do Web site e conceder à Wizz Air 30 dias (ou o tempo determinado pela Legislação aplicável, se for inferior) para lhes responder diretamente.
- 18.3.2. A alínea 18.3.1 acima não se aplicará a Passageiros que não tiverem a capacidade de enviar os pedidos. O tutor legal de um Passageiro sem capacidade para o fazer pode enviar um pedido em nome do mesmo à Wizz Air. A Wizz Air pode solicitar provas de que o tutor legal tem autoridade para enviar um pedido em nome do Passageiro.
- 18.3.3. Um Passageiro pode enviar um pedido à Wizz Air em nome de outros Passageiros da mesma Reserva. A Wizz Air pode solicitar provas de que o Passageiro que apresenta o pedido tem autorização para o fazer.
- 18.3.4. Os Passageiros não são proibidos por esta secção de recorrer a consultores jurídicos ou de terceiros antes de enviarem o pedido diretamente à Wizz Air.
- 18.3.5. Salvo nos termos previstos nos Números 18.3.2 e 18.3.3 das presentes, A WIZZ AIR NÃO PROCESSARÁ NENHUM PEDIDO DE INDEMNIZAÇÃO APRESENTADO POR TERCEIROS, SALVO SE AO REFERIDO PEDIDO FOREM ANEXADOS DOCUMENTOS VÁLIDOS E ADEQUADOS QUE COMPROVEM QUE OS TERCEIROS ESTÃO AUTORIZADOS A INTERVIR EM NOME DO CLIENTE.
- 18.3.6. Nada neste Número impede o Cliente de recorrer a um consultor jurídico ou outra empresa externa antes de enviar o pedido diretamente à Wizz Air ao abrigo do Número 18.3.1.
- 18.3.7. AO ACEITAR AS PRESENTES CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE, O CLIENTE CONCORDA EXPRESSAMENTE QUE O PAGAMENTO DE QUALQUER INDEMNIZAÇÃO SERÁ CREDITADO NO CARTÃO DE PAGAMENTO UTILIZADO PARA A REALIZAÇÃO DA RESERVA OU NA CONTA BANCÁRIA DE UM PASSAGEIRO QUE FAÇA PARTE DA RESERVA. A WIZZ AIR PODERÁ SOLICITAR ELEMENTOS QUE COMPROVEM QUE A CONTA BANCÁRIA PERTENCE EFETIVAMENTE AO PASSAGEIRO EM QUESTÃO.

## **18.4. Cessão**

18.4.1. SE O CLIENTE CEDER O SEU PEDIDO, A WIZZ AIR NÃO SERÁ OBRIGADA A EFETUAR QUALQUER PAGAMENTO AO CESSIONÁRIO, SALVO SE E ATÉ ESTAREM REUNIDAS AS SEGUINTE CONDICIÇÕES:

18.4.1.1. A WIZZ AIR RECEBE UMA NOTIFICAÇÃO ESCRITA DA CESSÃO, COM A IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO CEDIDO (REFERINDO O NÚMERO DE RESERVA, O FUNDAMENTO DO PEDIDO E A DATA DE VENCIMENTO); A NOTIFICAÇÃO DEVE SER ASSINADA PELO CEDENTE OU É NECESSÁRIO ANEXAR A ESCRITURA DE CESSÃO (ORIGINAL OU CÓPIA AUTENTICADA); E

18.4.1.2. A WIZZ AIR RECEBE UMA INSTRUÇÃO DE EXECUÇÃO ESCRITA, SALVO SE A NOTIFICAÇÃO DE CESSÃO TIVER SIDO ENVIADA PELO CEDENTE OU SE A ESCRITURA DE CESSÃO JÁ TIVER SIDO FACULTADA À WIZZ AIR. A INSTRUÇÃO DE EXECUÇÃO DEVE SER ASSINADA PELO CEDENTE OU É NECESSÁRIO ANEXAR A ESCRITURA DE CESSÃO. PARA EFEITOS DO PRESENTE NÚMERO 18.4.1, POR NOTIFICAÇÃO/INSTRUÇÃO DE EXECUÇÃO ESCRITA ENTENDE-SE UMA NOTIFICAÇÃO SOB A FORMA DE UM DOCUMENTO PARTICULAR COM FORÇA PROBATÓRIA INTEGRAL NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

18.4.2. COM VISTA A COBRIR OS CUSTOS DA WIZZ AIR RELACIONADOS COM A CESSÃO, A WIZZ AIR COBRA UMA TAXA ADMINISTRATIVA DE CESSÃO POR CADA PASSAGEIRO E CADA PEDIDO CEDIDO, NO VALOR PUBLICADO OPORTUNAMENTE NO WEB SITE. O CEDENTE E O CESSIONÁRIO SERÃO SOLIDARIAMENTE RESPONSÁVEIS PELO PAGAMENTO DA TAXA DE CESSÃO E DESPESAS ADICIONAIS DECORRENTES DA CESSÃO. A WIZZ AIR PODERÁ DEDUZIR A TAXA DE CESSÃO DE QUALQUER MONTANTE A PAGAR AO CLIENTE OU AO CESSIONÁRIO.

18.4.3. O pagamento de uma indemnização a uma pessoa que atue em nome do Cliente é considerado um pagamento de indemnização válido e exonera a Wizz Air de qualquer responsabilidade e eventuais pedidos de pagamento da indemnização em questão apresentados pelo Cliente.

## **18.5. Processo de reclamações do Cliente**

Para dúvidas gerais ou reclamações, o Cliente deverá contactar a Wizz Air através do Web site ou do Centro de atendimento.

## 19. Resolução alternativa de litígios

- 19.1. Se o Cliente não ficar satisfeito com a resposta da Wizz Air à reclamação que apresentou, pode, em certos países, remeter a referida reclamação a um organismo alternativo de resolução de litígios.
- 19.2. Em Malta, também pode (quando atua como consumidor) remeter uma reclamação à Autoridade dos Assuntos do Consumidor e da Concorrência de Malta, através dos detalhes indicados abaixo:

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

Telefone: +356 2395 2000

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

- 19.3. Em Malta, o organismo competente é a Direção da Aviação Civil (cujos dados de contacto se encontram indicados em: <https://www.transport.gov.mt/aviation>).
- 19.4. O Cliente poderá igualmente apresentar a reclamação através da plataforma de Resolução de litígios em linha da Comissão Europeia em <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. O Cliente pode obter mais informações sobre resolução de litígios em linha no Web site.

## 20. Reclamações

As reclamações relativas ao transporte aéreo (que não reivindicações relacionadas com a bagagem) têm de ser apresentadas por escrito, assim que possível, depois do evento, mas nunca passados 2 meses após a deteção das circunstâncias que deram origem à mesma (visto que o atraso na notificação afeta negativamente a capacidade da Wizz Air de investigar as circunstâncias). A apreciação de uma reclamação será feita nos termos da Convenção e da versão das Condições Gerais de Transporte aplicável no momento da reserva e do contrato do Cliente com a Wizz Air. A Wizz Air não será responsável por perdas ou danos resultantes do atraso na apresentação da reclamação por parte do Cliente.

## **21. Prescrição de ações**

O DIREITO DO CLIENTE DE APRESENTAR REIVINDICAÇÕES REGIDO PELA CONVENÇÃO EXTINGUE-SE SE NÃO FOR INSTAURADA UMA AÇÃO NUM PRAZO DE 2 ANOS APÓS A DATA DE CHEGADA AO DESTINO OU APÓS A DATA EM QUE O AVIÃO DEVERIA TER CHEGADO OU APÓS A DATA EM QUE O TRANSPORTE TERMINOU. APLICAR-SE-ÃO OUTROS PERÍODOS DE LIMITAÇÃO ESPECÍFICOS FORA DA CONVENÇÃO DEPENDENDO DA NATUREZA DA REIVINDICAÇÃO, JURISDIÇÃO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

## **22. Proteção de dados**

- 22.1. A Wizz Air controla as formas e as finalidades para as quais os dados pessoais do Cliente são tratados pela mesma e é a “responsável pelo tratamento” para efeitos da legislação de proteção de dados que se aplica à Wizz Air, incluindo, entre outros, o Regulamento 2016/679 da UE (Regulamento Geral de Proteção de Dados ou RGPD).
- 22.2. A Wizz Air trata os dados pessoais do Cliente de acordo com a respetiva Política de Privacidade. Para obter mais informações sobre os dados pessoais que a Wizz Air recolhe sobre o Cliente, como os protege, de que forma e por que motivo os trata, a quem os divulga e quais são os direitos do Cliente em matéria de proteção de dados, consulte o Web site da Wizz Air.
- 22.3. O Cliente deve certificar-se de que os dados de contacto do Responsável pela reserva e de quaisquer Passageiros disponibilizados à Wizz Air estão corretos e atualizá-los imediatamente junto da Wizz Air, caso sejam alterados. Pode fazê-lo através do Centro de atendimento da Wizz Air.

## **23. Regulamento do transporte “charter”**

- 23.1. No que respeita aos voos “charter”, as disposições das presentes Condições Gerais de Transporte aplicar-se-ão, sujeitas às diferenças seguintes:
- 23.2. Aplicam-se ao transporte “charter” prestado pela Wizz Air os termos seguintes:
  - 23.2.1. as Condições do Contrato e outros avisos descritos no Itinerário e relativamente aos quais o Cliente será informado oralmente no caso de reserva através do Centro de atendimento da Wizz Air;

23.2.1.2.as presentes Condições Gerais de Transporte;

23.2.1.3.a Convenção;

23.2.1.4.a Legislação aplicável;

23.2.1.5.o Contrato de fretamento.

- 23.2.2. Cabe ao agente de viagens responsável por providenciar o voo “charter” informar o Cliente acerca dos termos aplicáveis ao transporte. Se o agente de viagens não informar o Cliente em conformidade, será responsável por quaisquer danos resultantes dessa omissão.
- 23.2.3. A reserva do Cliente é efetuada pelo agente de viagens, que deverá fornecer o código de reserva ao Cliente.
- 23.2.4. Não são permitidas alterações à rota. As regras relativas a alterações de horas, transferências e cancelamentos (incluindo devido à morte de um familiar direto) da reserva do Cliente são definidas pelo agente de viagens em conformidade com o Contrato de fretamento celebrado com a Wizz Air.
- 23.2.5. Caso o Cliente pretenda transportar Bagagem especial ou artigos de transporte condicionado, informará o agente de viagens. É da responsabilidade do agente de viagens transmitir o pedido do Cliente à Wizz Air (consultar o Número 15.5). Caso a agência de viagens não cumpra os requisitos anteriores, será a única responsável pelos danos resultantes da falta de informação.
- 23.2.6. O Número 9 (Lugar) e o Número 5 (Tarifas) das presentes Condições Gerais de Transporte não se aplicam ao transporte “charter”.
- 23.2.7. As reivindicações e reclamações (incluindo reivindicações sobre a bagagem e reivindicações resultantes da alteração de horários, atrasos, cancelamentos ou desvios) deverão ser enviadas ao agente de viagens por escrito. Aplicam-se todos os prazos previstos no Número 18.
- 23.2.8. A agência de viagens responsável pelo fretamento do voo assumirá todos os custos incorridos devido a motivos fora do controlo da Wizz Air.
- 23.2.9. Não obstante, de qualquer forma, quaisquer direitos do passageiro aéreo nos termos do Regulamento 261, quaisquer custos que derivem da sobrelotação dos

voos serão assumidos pela agência de viagens responsável pelo fretamento do voo.

23.2.10. Caso o Cliente tenha direito a um reembolso, a Wizz Air pagá-lo-á à agência de viagens, pelo que o Cliente deverá enviar a reivindicação à agência por escrito.

## **24. Divisibilidade**

Se qualquer disposição, ou parte de qualquer disposição, dos presentes Termos for considerada inválida, ilegal ou inexequível por qualquer tribunal ou outra autoridade de jurisdição competente, essa disposição ou parte da disposição será considerada modificada na medida que tal seja estritamente necessário para a tornar válida, legal e exequível. Se tal modificação não for possível, considera-se que a disposição ou parte da disposição não faz parte dos presentes Termos, mas a validade e aplicabilidade das outras disposições presentes nestes Termos não serão afetadas e permanecerão em vigor sem alteração.

## **Anexo**

### **(às Condições Gerais de Transporte da Wizz Air)**

Este Anexo está incorporado nas Condições Gerais de Transporte da Wizz Air.

#### **1. A responsabilidade da Wizz Air pelos passageiros e respetiva bagagem**

As informações contidas neste Anexo resumem as regras de responsabilidade que todas as companhias aéreas comunitárias devem seguir ao abrigo da legislação da UE e da Convenção de Montreal de 1999.

#### **2. Indemnização em caso de morte ou ferimentos**

Não há limites financeiros para a responsabilidade da Wizz Air por ferimentos ou morte de passageiros. A Wizz Air não pode contestar pedidos de indemnização por danos até ao valor de 128 821 DSE (aproximadamente 160 000 EUR<sup>1</sup>). No entanto, a Wizz Air pode contestar pedidos de indemnização superiores a 128 821 DSE, se conseguir provar que não foi negligente nem culpada.

#### **3. Adiantamentos**

Em caso de morte ou ferimentos de um passageiro, a Wizz Air tem de efetuar um adiantamento para cobrir as carências económicas imediatas da pessoa que tem direito à indemnização. A Wizz Air tem de fazer este pagamento no prazo de 15 dias após a identificação da pessoa que tem direito legal à indemnização. Em caso de morte, este adiantamento não deve ser inferior a 16 000 DSE (aproximadamente 20 000 EUR).

#### **4. Atrasos dos passageiros**

Em caso de atrasos dos passageiros, a Wizz Air será responsável por danos, a menos que:

---

<sup>1</sup> Todos os equivalentes em EUR baseiam-se na taxa de câmbio válida a 23 de novembro de 2022.

- tenha tomado todas as medidas razoáveis para evitar os danos; ou
- tenha sido impossível tomar tais medidas.

A responsabilidade da Wizz Air pelo atraso dos passageiros está limitada a 5346 DSE (aproximadamente 6700 EUR).

## **5. Atrasos de bagagem**

Em caso de atrasos de bagagem, a Wizz Air será responsável por danos, a menos que:

- tenha tomado todas as medidas razoáveis para evitar os danos; ou
- tenha sido impossível tomar tais medidas.

A responsabilidade da Wizz Air pelo atraso da bagagem está limitada a 1288 DSE (aproximadamente 1600 EUR).

## **6. Destruição, perda ou danos na bagagem**

A Wizz Air é responsável, até um limite de 1288 DSE (aproximadamente 1600 EUR), pela destruição, perda ou danos na bagagem. Em caso de bagagem registada, a Wizz Air é responsável mesmo que não tenha culpa, exceto no caso de a bagagem ser defeituosa. Em caso de bagagem não registada, a Wizz Air só será responsável se tiver culpa.

## **7. Limites superiores para a bagagem**

Ao abrigo da Convenção de Montreal de 1999, a responsabilidade da Wizz Air pela bagagem perdida, danificada ou atrasada está limitada a 1288 DSE (aproximadamente 1600 EUR) por cada volume de bagagem.

Um passageiro pode usufruir de uma maior responsabilidade da parte da Wizz Air ao fazer uma declaração especial, o mais tardar, no check-in, e ao pagar uma taxa suplementar. Esta taxa aumenta a responsabilidade da Wizz Air por bagagem registada para um limite de 2224 DSE (aproximadamente 2800 EUR).

## **8. Reclamações sobre a bagagem**

Em caso de danos, atraso, perda ou destruição da bagagem do Cliente, este deve escrever e apresentar uma reclamação junto da Wizz Air assim que possível. Em caso de danos na bagagem registada, o Cliente tem de escrever e apresentar a reclamação no prazo de sete (7) dias e, em caso de atraso, no prazo de vinte e um (21) dias, em ambos os casos, a partir da data em que a bagagem foi colocada à disposição do passageiro.

## **9. Responsabilidade da transportadora contratante e da que opera o voo**

Se a transportadora aérea que opera o voo não for a transportadora aérea contratante, o Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação ou um pedido de indemnização por danos a qualquer uma delas. Se o nome ou código de uma transportadora aérea estiver indicado no bilhete, essa transportadora aérea é a transportadora aérea contratante.

## **10. Prazo para a ação**

Qualquer ação judicial respeitante a indemnizações por danos deve ser interposta no prazo de dois (2) anos a contar da data de chegada do avião ou a contar da data em que o avião deveria ter chegado.

## **11. Base para as informações**

As regras acima baseiam-se na Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, implementada na Comunidade pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 (conforme alteração do Regulamento (CE) n.º 889/2002) e na legislação nacional dos Estados-Membros.