



**WIZZ AIR MALTA LIMITED**

**ОПШТИ УСЛОВИ ПРЕВОЗА ПУТНИКА И ПРТЉАГА**

На снази од 1. априла 2023.

## Општи услови превоза

### 1. Увод

1.1. Када купите карту за лет који нудимо, склапате уговор о превозу са нама. Уговор је регулисан (1) условима карте/плана пута и признаницом; (2) свим тарифама које се примењују; (3) законским одредбама и условима превоза; и (4) свим другим прописима који могу да ступе на снагу с времена на време.

1.2. Ово су законски услови и одредбе превоза („Услови“ или „Општи услови превоза“) који се односе на вашу резервацију код Wizz Air Malta Limited, приватне компаније са ограниченом одговорношћу која је регистрована на Малти са регистрационим бројем компаније C 102218, на адреси 171, Old Bakery Street, Valletta VLT 1455, Malta.

Ови Услови обухватају следеће документе који се примењују на Резервацију као да су овде наведени у целости:

1.2.1. наши Услове коришћења Веб-сајта, ако користите Веб-сајт или Апликацију; и

1.2.2. свака Потврда резервације и сви посебни услови наведени у њој.

Пажљиво прочитајте ове Услове и уверите се да их разумете пре него што резервишете Wizz Air лет. Повремено ажурирамо Услове, па их треба прочитати и разумети пре сваке резервације лета, пошто се Уговор о превозу закључује по уплати Укупне цене и нашег издавања Плана пута.

1.3. Одређени изрази и речи у овом документу имају специфична значења која могу да буду јединствена за овај документ и могу да се разликују од других авио-компанија. Када се одређене речи и фразе пишу великим словима у овим Условима, то значи да су дефинисани појмови са значењем датим у Параграфу 2 у наставку.

1.4. У овим Условима када помињемо „Wizz Air“ или термине „ми“, „Ми“, „нас“, „Нас“, „наше“ или „Наше“, мислимо на Wizz Air Malta Limited, а када помињемо „ви“, „Ви“, „Ваш“ или „Ваш“, мислимо на вас као Путника, или Извршиоца Резервације.

## 2. **Значење одређених речи и израза у овим Условима/Дефиницијама**

**ОДРАСЛА ОСОБА У ПРАТЊИ:** одрасли путник који има најмање шеснаест година и који је у истој резервацији као Беба или Дете и прати их на лету.

**ДОДАТНИ УСЛОВИ:** сви производи и/или услуге које сте купили у вези са ваздушним превозом и које пружамо, нудимо или продајемо ми или добављач услуга трећа страна, на пример, без ограничења, изнајмљивање аутомобила или хотелски смештај. У одређеним случајевима Додатне услуге могу законски да представљају Пакет.

**АДМИНИСТРАТИВНА НАКНАДА ЗА ПРЕНОС РЕКЛАМАЦИЈЕ:** накнада која се плаћа по путнику по лету ако пренесете рекламацију, као што је наведено у Параграфу 18.4.2, у износу наведеном на Веб-сајту у тренутку закључења Уговора.

**АПЛИКАЦИЈА:** Wizz Air апликација за мобилне уређаје повезана са Веб-сајтом, којом управља Wizz Air или се њим управља у име Wizz Air-а, а на ком се врше Резервације.

**ПРИМЕЊИВ ЗАКОН:** сви закони, статути, уредбе, подзаконски акти, обавезни кодекси понашања и обавезне смернице, укључујући Конвенцију, Уредбу 2027/97 и акт S.L. 499.24, примењиви на Резервацију, ваше путовање са нама и све друге услуге које вам пружамо према овим Условима.

**ПРТЉАГ:** означава имовину коју носите на путовању као Чекирани пртљаг, Нечекирани пртљаг, Додатни кабински пртљаг или Личну имовину (али искључујући све предмете који су забрањени за превоз према овим Условима).

**ЕТИКЕТА ЗА ИДЕНТИФИКАЦИЈУ ПРТЉАГА:** документ који се издаје искључиво за идентификацију Чекираног пртљага и који се ставља на Чекирани пртљаг.

**ПРТЉАЖНИ ЛИСТ:** документ који се издаје искључиво за идентификацију Чекираног пртљага причвршћен за Карту за укрцавање.

**ИЗВРШИЛАЦ РЕЗЕРВАЦИЈЕ:** означава пуноправно физичко лице изнад старосне границе или правно лице које делује као агент Путника и врши резервацију у његово/њено име и/или у име других путника. Извршилац резервације

такође укључује сваког појединца или компанију који нам плаћају Укупну цену карте наведену у Плану пута Путника и туристичке агенције.

**РЕЗЕРВАЦИЈА:** резервација за један или више летова Wizz Air-а (са свим Додатним услугама ако је примењиво) коју смо потврдили као прихваћену.

**КАРТА ЗА УКРЦАВАЊЕ:** документ (i) издат на шалтеру за чекирање на основу шифре резервације или Плана пута и важећих путних докумената; или (ii) који сте одштампали или преузели или који сте показали на мобилном уређају ако користите Апликацију (Passbook или другу апликацију са сличном функцијом) након завршетка чекирања путем интернета или чекирања преко мобилног уређаја, а који вам омогућава да се укрцате у авион.

**КАБИНСКИ ПРТЉАГ:** Пртљаг изузев Чекираног пртљага који у складу са овим Општим условима превоза, укључен у Цену и који остаје у вашем поседу током целог трајања путовања.

**ПОЗИВНИ ЦЕНТАР:** корисничка подршка путем телефона, чији се актуелни бројеви телефона могу наћи на Веб-страници.

**НАКНАДА ЗА ОТКАЗИВАЊЕ:** накнада коју плаћате ако откажете резервацију, као што је наведено у Параграфу 6.4.1 и у износу наведеном на Веб-страници у тренутку закључења Уговора.

**УГОВОР О ЧАРТЕРУ:** уговор о чартер превозу закључен у складу са овим Општим условима превоза.

**ЧЕКИРАНИ ПРТЉАГ:** Пртљаг који преузимамо у сврху превоза и за који смо издали Етикету за идентификацију пртљага и Пртљажни лист у тренутку преузимања.

**РОК ЗА ЧЕКИРАЊЕ:** временски рок у ком морате да обавите формалности за чекирање и да добијете Карту за укрцавање.

**ГРАЂАНСКИ ЗАКОН:** малтешки грађански законик, поглавље 16 закона Малте.

**ЗАКОНИК О ЦИВИЛНОМ ПОСТУПКУ:** малтешки кодекс организације и цивилног поступка, Поглавље 12 закона Малте.

**УСЛОВИ УГОВОРА:** услови садржани у Плану пута и овим Општим условима превоза.

**УГОВОР (ЗА ВАЗДУШНИ ПРЕВОЗ):** уговор о ваздушном превозу Путника и Пртљага закључен између вас и Wizz Air-а у складу са Условима уговора, на основу којих вас и ваш пртљак превозимо од Места поласка до Места одредишта. Уговор представљају План пута и Етикета за идентификацију пртљага (ако је издата).

**КОНВЕНЦИЈА:** Монреалска конвенција за обједињење одређених правила која се односе на међународни ваздушни превоз потписана у Монреалу 28. маја 1999. са повременим изменама и допунама.

**ЗЕМЉЕ НА КОЈЕ СЕ ОДНОСИ ПРЕВОЗ:** земље у којима се налази Место поласка и Место одредишта.

**ПОСАДА:** овлашћено особље које обавља дужности у авиону, као што су пилоти, стјуардесе, техничко и безбедносно особље.

**ДАНИ:** календарски дани, укључујући свих седам дана у недељи, с тим да се, за потребе обавештења, дан када је обавештење послато не рачуна у рок.

**ЕУ:** Европска унија, укључујући њене државе чланице.

**ДОДАТНИ КАБИНСКИ ПРТЉАГ:** Пртљак који није чекиран и Кабински пртљак у складу са овим Општим условима превоза, подложен Накнадама за услугу, који је у вашем поседу у кабини током целог путовања.

**ЦЕНА:** цена ваздушног превоза од Места поласка до Места одредишта. Цена укључује порезе и накнаде (укључујући предвиђене аеродромске таксе и државне таксе), један комад Кабинског пртљага и доступни најнижи износ Накнада за друге услуге које су неизбежне у сврху резервације.

**НАКНАДЕ ЗА ДРУГЕ УСЛУГЕ/НАКНАДЕ ЗА УСЛУГЕ:** накнаде које се плаћају за различите услуге у вези са ваздушним превозом, као што је наведено на Веб-страници, осим Накнаде за губитак места, Накнаде за отказивање, Накнаде за Wizz Discount Club и накнаде за Додатне услуге.

**ОПШТИ УСЛОВИ ПРЕВОЗА:** одредбе које се примењују на ваздушни превоз Путника и Пртљага који обавља Wizz Air на начин на који је наведено у овим Општим условима превоза, а који се такође називају **УСЛОВИ**.

**ПЛАН ПУТА:** (i) документ који садржи неке кључне информације издате Путницима након комплетне уплате Укупне цене Wizz Air-у или (ii) у случају

било каквих промена у резервацији од стране Путника, документ издат Путнику као прихватање тих промена од стране Wizz Air-а.

**ОЗНАКА О ОГРАНИЧЕНОЈ ОДГОВОРНОСТИ:** документ који наводи нашу ограничену одговорност за Чекирани пртљаг који је на било који начин оштећен или није одговарајуће величине или стања или садржи ломљиве предмете које смо прихватили за превоз и који је издат у тренутку преузимања тог Пртљага.

**МАЛОЛЕТНА ОСОБА:** Путник који је у време путовања млађи од 14 година, при чему је **БЕБА** дете узраста мањег од две године, али која нема мање од две недеље, а **ДЕТЕ** је старије од две године и млађе од 14 година, док се више од једног детета назива **ДЕЦОМ**.

**НАКНАДА ЗА ПРОПУШТЕН ЛЕТ:** означава накнаду која се плаћа у одређеним случајевима када пропустите лет и желите да пређете на други лет који нудимо. Висина накнаде је дефинисана на Веб-страници.

**ДРУГЕ УСЛУГЕ:** означава све производе и/или услуге које сте купили, а које пружамо, нудимо или продајемо ми или добављач услуге трећа страна, осим оних у вези са Уговором о ваздушном превозу или Додатним услугама.

**ПАКЕТ/ПУТНИ ПАКЕТ:** означава пакет у складу са чланом 2 ПУТНОГ ПАКЕТА И ПОВЕЗАНИХ АРАНЖМАНА ПУТОВАЊА, Подзаконски акт 409.19, где се Wizz Air сматра организатором или продавцем пакета. У случају да комбинација изабраних Додатних услуга чини Пакет, Wizz Air вас обавештава током резервације.

**ПУТНИ ПАКЕТ И ПОВЕЗАНИ АРАНЖМАНИ ПУТОВАЊА:** малтешки подзаконски акт 409.19 закона Малте о правилима уговора о путним услугама и посебно о уговорима о пакет аранжманима и повезаним туристичким аранжманима.

**ПУТНИК:** означава било коју особу или особе у оквиру Резервације који путују или који ће путовати на Wizz Air лету (осим чланова Посаде).

**ПУТНИК СМАЊЕНЕ МОБИЛНОСТИ ИЛИ ПУТНИК КОМЕ ТРЕБА ПОСЕБНА ПОМОЋ:** означава сваког путника чија је покретљивост смањена због физичког инвалидитета (сензорног или локомоторног), интелектуалних сметњи, старости, болести или било ког другог узрока инвалидитета приликом коришћења превоза и чија ситуација захтева посебну пажњу.

**ЛИЧНА ИМОВИНА(IES):** означава предмете наведене у Параграфу 15.3.5 ових Општих услова превоза које можете бесплатно да унесете у авион, поред Нечекираног пртљага.

**МЕСТО ПОЛАСКА:** аеродром наведен у Плану пута и у нашој бази података као полазна тачка ваздушног превоза.

**МЕСТО ОДРЕДИШТА:** одредишни аеродром ваздушног превоза назначен као такав у Плану пута и у нашој бази података.

**ПОЛИТИКА ПРИВАТНОСТИ:** смернице на нашој Веб–страници које регулишу руковање личним подацима које Wizz Air–у пружате ви или Извршилац резервације.

**ОДОБРЕН ПАС ЗА ПОМОЋ** је термин дефинисан у складу са Регулативом 1107/2006/ЕС.

Одобрени пси за помоћ:

Пас за помоћ слепим и слабовидим особама

Пас за помоћ особама са смањеном покретљивошћу

Пас за помоћ особама са оштећењем слуха

Пас који упозорава на нападе

Пас за помоћ особама са инвалидитетом

**УРЕДБА 261:** Уредба (ЕС) бр. 261/2004 Европског парламента и Савета, са повременим изменама или допунама.

**УРЕДБА 2027/97:** Уредба (ЕС) бр. 2027/97 Савета од 9. октобра 1997. о одговорности авио–превозника у погледу превоза путника и њиховог пртљага ваздушним путем (измењена и допуњена Уредбом (ЕЗ) бр. 889/2002 Европског парламента и Савета од 13. маја 2002).

**РЕД ЛЕТЕЊА:** време доласка и одласка појединачних летова које је Wizz Air утврдио и објавио на Веб–страници.

**SDR:** Специјално право вучења према дефиницији Међународног монетарног фонда. (Тренутну вредност ове валутне јединице можете да пронађете на Веб–страници ММФ–а – [www.imf.org](http://www.imf.org) – и на финансијским страницама већих новина.)

**НАКНАДА ЗА ГУБИТАК МЕСТА:** накнада коју плаћате у износу наведеном на Веб–страници у тренутку закључења Уговора ако Wizz Air искористи своје

право да откаже резервацију у складу са овим Општим условима превоза; или ви откажете резервацију као што је наведено у Параграфу 6.4.2.

**ДОБАВЉАЧ УСЛУГЕ:** означава добављача треће стране који нуди, пружа, спроводи или продаје Додатне услуге, укључујући оне које се пружају заједно са додатном трећом страном или у њено име.

**S.L. 499.24:** Подзаконски акт 499.24 за ваздушни превоз (међународни и немеђународни превоз).

**ТАРИФЕ:** објављене цене, накнаде и повезани Услови који су поднети, где је то потребно, код одговарајућих органа, при чему су детаљи о томе доступни на Веб-страници, а у вези са Укупном ценом и одговарајућим условима и накнадама за разне услуге које пружамо; као и други прописи Wizz Air-а. Више информација о Тарифама можете да пронађете на веб-страници: <https://wizzair.com/sr-cyrl-cs/informacije-i-usluge/cene-popusti/sve-usluge-i-naknade>.

**УКУПНА ЦЕНА:** цена која се плаћа за све услуге које вам пружа Wizz Air, а која укључује Цену ваздушног превоза и Накнаде за друге услуге или накнаде за било коју другу услугу коју сте купили на Веб-страници.

**ПУТНИ ДОКУМЕНТИ:** документи потребни за Земље на које се односи превоз за прелазак границе, транзит и/или боравак у датој држави.

**НЕЧЕКИРАНИ ПРТЉАГ:** Пртљаг који није чекиран у складу са овим Општим условима превоза и који је у вашем поседу у кабини током целог путовања.

**ВЕБ-СТРАНИЦА:** [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com)

### **3. Примењивост, избор закона и надлежност**

#### **3.1. Опште одредбе**

3.1.1. Осим ако није другачије предвиђено Конвенцијом или Важећим законом, ваш уговор о превозу са нама и ови општи услови превоза биће регулисани и тумачени у складу са законима Малте.

3.1.2. Ови Услови ће се примењивати на било који лет наведен у Плану пута који пружа Wizz Air као превозник (без обзира на то ко је оперативни авио-превозник) и на било који лет који иначе обавља Wizz Air.



- 3.1.3. Поред ових Улова, ако купите Додатне услуге које пружамо преко нас или другог Додављача услуга, на те услуге могу да се примењују посебни услови и одредбе, па треба да прочитате ове Улове, све повезане информације и обавештења и услове и одредбе за било које Додатне услуге које пружа релевантни Додављач услуга, пре него што завршите трансакцију са нама или са Додављачем услуга (ако је примењиво). Услови су приказани у тренутку резервације и у потврдама резервације за те услуге, а у неким случајевима и на нашој Веб-страници. Посетите Веб-страницу да бисте сазнали више.
- 3.1.4. У одређеним случајевима због купљених Додатних услуга резервација може да се сматра Путним пакетом. У том случају, поред одредби ових услова, правила примењива на путни пакет и повезани путни аранжман (као и појединачних других услова описаних у Параграфу 23) такође могу да се примењују поред ових Улова.
- 3.1.5. Ако након завршетка Резервације купите Додатне услуге које нису део Путног пакета, тада се уговор за било које Додатне услуге закључује између вас и одговарајућег Пружаоца услуга и нећемо имати никакву одговорност према вама у вези са пружањем или извршењем тих Додатних услуга. Цену за било коју Додатну услугу нуди искључиво одговарајући Додављач услуга. Прихватањем било које понуде и плаћањем преко Веб-странице такође овлашћујете WizzAir да прими вашу уплату и да је у ваше име пошаље релевантном Додављачу услуга. У неким случајевима накнаду за Додатне услуге плаћате директно Додављачу услуга.

## **3.2. Чартер превоз**

- 3.2.1. Ако се превоз обавља у складу са Уговором о чартеру, ови Услови се примењују само у мери у којој су укључени, референцом или на други начин, у Уговор о чартеру или Резервацију (заједно са изменама које могу да буду наведене у карти за чартер лет или уредби о чартер превозу у Параграфу 23).

## **3.3. Избор закона и надлежност**

- 3.3.1. Осим ако није другачије предвиђено Конвенцијом или Важећим законом, ваш уговор о превозу са нама и ови општи услови превоза биће регулисани и тумачени у складу са законима Малте.

3.3.2. Малтешки судови ће имати неискључиву надлежност у свим уговорним или вануговорним споровима који настану из уговора или у вези са њим, укључујући, без ограничења, његово састављање, важење и раскид.

Под следећим условима:

- (i) Ако сте потрошач са пребивалиштем у држави чланици ЕУ, можда ћете такође моћи да покренете поступак пред судовима те Државе чланице; и
- (ii) За захтеве поднете према Конвенцији и Уредби 2027/97 можда ћете такође моћи да покренете поступак пред судовима у месту одредишта лета. Ако се тужба односи на смрт или повреду, онда би даља опција укључивала судове у месту пребивалишта путника.

## **4. Резервација**

### **4.1. Обављање резервације**

4.1.1. Летови могу да се резервишу директно код нас преко Веб–странице, у Апликацији или преко Позивног центра или на Шалтеру за продају карата на аеродрому (ако је доступно).

4.1.2. Резервација неће бити коначна без уплате Укупне цене у тренутку резервације, осим ако није другачије наведено овде. Задржавамо право да откажемо Резервацију ако Укупна цена није у потпуности плаћена.

4.1.3. Осим ако нисте одлучили да користите услугу променљивог сапутника, од вас се тражи да нам доставите пуно име и презиме које је наведено у Путном документу. Ако то не учините приликом резервације или у року од 2 сата од резервације преко Позивног центра, може да вам се наплати административна накнада за промену имена Путника, чији је износ наведен на Веб–страници, у Апликацији или у Позивном центру. Погледајте Веб–страницу за више детаља о нашој услузи променљивог сапутника.

4.1.4. Од вас се тражи да нам доставите контакт информације (број телефона и адресу е–поште) преко којих ћете у сваком тренутку бити доступни. Ваша је одговорност да осигурате да су наведене контакт информације тачне и остану тачне и да редовно проверавате адресу е–поште (сандуче и нежељену

пошту). Нећемо бити одговорни за било какву штету која проистиче из непоштовања претходно наведених захтева.

- 4.1.5. Ако Извршилац резервације није Путник или Извршилац резервације обавља резервацију у име додатних Путника, сматраће се да Извршилац резервације, делујући као агент, прихвата ове Услове у име Путника наведених у резервацији и вршењем те резервације гарантује нам да има пуно и важеће овлашћење Путника да то учини. Све Резервације (заједно са Плановима путовања) подлежу овим Условима и биће обавезујуће и за Извршиоца резервације и за Путника наведеног у Резервацији.
- 4.1.6. Поред тога, ако Извршилац резервације није Путник и ако су контакт подаци Извршиоца резервације наведени у резервацији, прихватате да Извршилац резервације:
- (i) сноси одговорност за пријем и преношење свих обавештења од нас или наших Добављача услуга у вези са резервацијом свим Путницима; и
  - (ii) ОСИМ АКО НИСМО ДРУГАЧИЈЕ ОБАВЕШТЕНИ ПИСМЕНИМ ПУТЕМ ОД ИЗВРШИОЦА РЕЗЕРВАЦИЈЕ ИЛИ ПУТНИКА, ПРЕТПОСТАВЉАМО ДА ИЗВРШИЛАЦ РЕЗЕРВАЦИЈЕ ИМА ВАЖЕЋЕ ОВЛАШЋЕЊЕ ТОГ ПУТНИКА ДА ПРИМА СВА РЕФУНДИРАЊА И, АКО ЈЕ ПРИМЕЊИВО, СПОРЕДНЕ ТРОШКОВЕ ИЛИ НАКНАДЕ КОЈЕ СЕ ДОСТАВЉАЈУ И ПЛАЋАЈУ У ОКВИРУ РЕЗЕРВАЦИЈЕ. НЕ СНОСИМО ОДГОВОРНОСТ ЗА ОСИГУРАЊЕ ДА ТИ ИЗНОСИ БУДУ ПЛАЋЕНИ ИЛИ НА ДРУГИ НАЧИН ПРЕНЕСЕНИ ОД СТРАНЕ ИЗВРШИОЦА РЕЗЕРВАЦИЈЕ ПУТНИКУ.
- 4.1.7. Ако сте особа са инвалидитетом и/или вам је потребна посебна помоћ (укључујући, али не ограничавајући се на превоз одобреног пса за помоћ), од вас се тражи да нас обавестите о свом физичком инвалидитету или смањеној покретљивости и врсти помоћи за мобилности или друге помоћи коју желите да транспортујете или која вам је потребна, или било какве промене истих, 48 сати пре планираног времена поласка лета позивањем Позивног центра на наменске бројеве телефона или коришћењем наменске адресе е-поште. Број телефона и адресу е-поште можете да пронађете на Веб-страници.
- 4.1.8. Ако желите да понесете посебан Пртљаг или предмете који се превозе под условима, треба да позовете Позивни центар и обавестити нас о свом захтеву у складу са тим (погледајте Параграф 15.5). За више информација посетите Веб-страницу.

## **4.2. Обављање резервације преко Агената**

- 4.2.1. Резервација од стране Агента се врши преко налога WIZZ агенције или преко Позивног центра.
- 4.2.2. У случају Уговорних агенција, резервација се обавља на начин који је наведен у уговору закљученом између Уговорне агенције и компаније Wizz Air.
- 4.2.3. Агент или Агенција ће дати (1) (и ако дође до накнадних промена, ажурирати) контакт податке (укључујући адресу е-поште, поштанску адресу и број телефона) за Агенцију; и (2) директан телефонски број Путника из резервације коју је Агенција извршила преко WIZZ налога агенције.
- 4.2.4. Сви Агенти и Агенције ће се придржавати одредби и услова прописаних у овим Општим условима превоза и оних који су дефинисани у Условима и одредбама WIZZ налога агенције и уверити се да сте упознати са Условима пре потврде Резервације. Обављањем резервације Агент или, у зависности од случаја, Агенција потврђује и гарантује да је Путник обавештен и да је добио копију ових Улова и да има пуну и важећу сагласност Путника о прихватању ових Улова и да ти Услови важе за Путника.

## **4.3. Резервација за Групу**

- 4.3.1. На Веб-страници можете да направите стандардну Резервацију за највише 11 Путника. За Резервације за више од 11 Путника, морате да контактирате са нама путем посебног обрасца. Више детаља можете да пронађете на Веб-страници.
- 4.3.2. Ако су два или више чланова групе особе са инвалидитетом и/или им је потребна посебна помоћ (укључујући, али не ограничавајући се на превоз признатог пса за помоћ), од вас се тражи да нас обавестите о свом физичком инвалидитету или смањеној покретљивости и врсти помоћи за мобилности или друге помоћи коју желите да транспортујете или која вам је потребна, или било какве промене истих, 48 сати пре планираног времена поласка лета позивањем Позивног центра на наменске бројеве телефона или коришћењем наменске адресе е-поште. За број телефона и адресу е-поште посетите Веб-страницу.

## **4.4. Потврда резервације**

- 4.4.1. Након уплате Укупне цене потврдићемо вам Резервацију и издати План пута.
- 4.4.2. План пута (у случају превоза Пртљага, Ознака за идентификацију пртљага) потврђује Уговора о ваздушном превозу између вас и нас и неће се издавати засебна карта.
- 4.4.3. Ми ћемо обезбедити превоз особама (тј. Путницима) наведеним у Плану пута и можда ћете морати да покажете одговарајућу идентификацију.
- 4.4.4. Све договорене промене резервације биће садржане у новом Плану пута. У том случају новоиздати План пута ће потврдити Уговор о превозу од тренутка издавања.
- 4.4.5. Можете да затражите замену (поновно слање) Плана пута или шифре резервације позивањем Позивног центра. Можемо да вам наплатимо административну накнаду за ову услугу.
- 4.4.6. Ако сматрате да сте обавили резервацију, али нисте добили План пута и Потврду резервације, контактирајте са нашим Позивним центром.

## **5. Цене и плаћање**

### **5.1. Наше цене**

Цене се односе само на ваше летове. Наше цене покривају само ваздушни превоз од аеродрома до аеродрома и не укључују копнени превоз или било које друге додатне услуге, осим ако није другачије наведено.

### **5.2. Укупна цена**

Износ Тарифе и Укупне цена се израчунавају у складу са износима који су на снази у тренутку Резервације у односу на дати превоз као што је наведено на Веб-страници или у Апликацији. Промена ових износа између датума резервације и датума почетка путовања (осим када промените своју резервацију као што је наведено у параграфу 4.4.4) неће утицати на Цену и Укупну цену (укључујући без ограничења Накнаде).

## 5.3. Порези и Накнаде

- 5.3.1. Осим ако није изричито другачије наведено, ми плаћамо све порезе и накнаде у вези са Резервацијом, који су настали до тренутка потврде Резервације, односно издавања Плана пута. Сви такви порези и таксе не могу да се рефундирају.
- 5.3.2. Наше цене не укључују никакве друге накнаде трећих страна и накнаде за трошкове које наплаћујемо за пружање услуга (као што су аеродромске и безбедносне таксе, накнаде за одржавање итд.). Ми сносимо трошкове за ове услуге.
- 5.3.3. Порези, накнаде и таксе који важе за авио путовања се стално мењају и могу да се додају након датума издавања Плана пута (тј. након потврде Резервације). Прихватањем ових Општих услова превоза дајете сагласност сте да ћете платити све порезе, таксе или накнаде (укључујући накнаде за Додатне услуге и било које Друге услуге) релевантне за Резервацију које намећу владе, друге власти или оператери аеродрома између датума издавања Плана пута (тј. након потврде Резервације) и путовања, са ретроактивним дејством, у зависности од случаја. Ако не платите ове износе, имамо право да одбијемо превоз у складу са Параграфом 13. У случају да је Укупна цена значајно повећана као резултат нових или повећаних износа пореза, такси или накнада које утврђују државе, друге власти или оператери аеродрома, имате право да откажете резервацију и рефундирате Укупну цену.
- 5.3.4. ПДВ се не наплаћује на цене или накнаде које се односе на међународне летове. За домаће летове плаћамо сав ПДВ који се односи на резервацију, па из тог разлога не потражујемо никакве посебне уплате од вас.

## 5.4. Накнаде

- 5.4.1. Накнаде су доступне на Веб-страници. Задржавамо право да изменимо Накнаде. На захтев ћете добити информације о Накнадама у Позивном центру.
- 5.4.2. Наши запослени, службеници и агенти су у обавези да се придржавају наших Накнада.

5.4.3. АКО РЕЗЕРВИШЕТЕ И/ИЛИ КУПИТЕ БИЛО КОЈУ ОД ДОДАТНИХ УСЛУГА ИЛИ ДРУГИХ УСЛУГА:

- (i) КОД АГЕНТА НА АЕРОДРОМУ МОЖЕТЕ ДА ПЛАТИТЕ ДОДАТНУ НАКНАДУ ПОРЕД РЕЛЕВАНТНЕ НАКНАДЕ ЗА УСЛУГУ КОЈА ЈЕ НАВЕДЕНА НА ВЕБ-САЈТУ ИЛИ У АПЛИКАЦИЈИ. ИНФОРМАЦИЈЕ О СВИМ ДОДАТНИМ НАКНАДАМА КОЈЕ НАПЛАЋУЈЕ НАШ АГЕНТ СУ ДОСТУПНЕ КОД АГЕНТА НА АЕРОДРОМУ;
- (ii) ПРЕКО ПОЗИВНОГ ЦЕНТРА МОРАТЕ ДА ПЛАТИТЕ ДОДАТНУ НАКНАДУ ПОРЕД РЕЛЕВАНТНЕ НАКНАДЕ ЗА УСЛУГУ НАВЕДЕНУ НА ВЕБ-СТРАНИЦИ ИЛИ ПРЕКО ПОЗИВНОГ ЦЕНТРА.

## **5.5. Накнаде за Додатне услуге и све Друге услуге**

5.5.1. Неке Додатне услуге и Друге услуге можете да купите након што извршите резервацију.

5.5.2. Куповина може да се обави преко Веб-странице, Апликације и - у складу са параграфом 5.4.3 (i) и 5.4.3 (ii) - на аеродрому или преко Позивног центра, у зависности од врсте услуге.

5.5.3. Накнаде за Додатне услуге и/или Друге услуге могу да се промене након датума резервације. Накнаде за Додатне услуге и/или Друге услуге биће Накнада која се примењује на датум куповине, чији су детаљи доступни на Веб-страници, у Апликацији или преко Позивног центра.

## **5.6. Валута**

5.6.1. Цена карте, Накнаде за додатне услуге и Накнаде за друге услуге ће се фактурисати и платити у валути Места поласка, осим ако не наведемо другу валуту у тренутку плаћања или пре њега (нпр. због неконвертибилности валуте Места поласка) или ако одаберете да платите у другој валути.

5.6.2. Цена и Накнаде које се плаћају у датој валути на Веб-страници важе само ако је то валута Места поласка на начин који смо дефинисали у тренутку обављања Резервације.

- 5.6.3. Можете да одаберете да платите у другој валути када обавите Резервацију, а ми ћемо конвертовати Укупну цену у релевантан износ у изабраној другој валути који ће вам бити приказан током Резервације.

## 5.7. Уплата

- 5.7.1. Осим ако вам не кажемо другачије, Извршилац резервације мора у потпуности да плати Укупну цену у тренутку обављања Резервације. Морамо да примимо Укупну цену у валути коју смо навели, у предвиђеном временском оквиру, иначе ће ваша резервација бити неважећа и отказаћемо је.
- 5.7.2. У неким случајевима, на пример када су порези и трошкови настали између издавања Плана пута (тј. након потврде ваше Резервације) и Путовања, од вас ће се тражити да платите порезе и трошкове посебно на захтев. О таквом захтеву ћете бити обавештени приликом резервације. Неки аеродроми могу да захтевају плаћање аеродромских такси на аеродрому.
- 5.7.3. Ви сте одговорни за плаћање Укупне цене, чак и ако је било који њен део првобитно платила трећа страна.
- 5.7.4. Када резервишете преко Веб-странице или Апликације, Извршилац резервације мора да обави плаћање у наведеном временском оквиру. Када резервишете преко Позивног центра, морате да извршите уплату преко интерактивног система гласовног одговора који је компатибилан са PCI-јем.
- 5.7.5. Начини плаћања могу да се разликују као што је наведено на Веб-страници или у Апликацији (и могу да обухватају Wizz Air поклон ваучере или WIZZ кредит као што је тамо наведено).
- 5.7.6. Банковни трансфер је доступан за плаћање Укупне цене за резервације које потичу из одређених земаља. Детаље потражите на Веб-страници. Ви сте одговорни за све таксе или трошкове у вези са плаћањем Резервације путем банковне дознаке.
- 5.7.7. Ако сматрамо да је Уплата изложена великом ризику од преваре, контактираћемо са вама директно преко бројева телефона наведених у Резервацији како бисмо проверили детаље Резервације и плаћања. Ако нисмо у могућности да вам се обратимо или не можете да потврдите уплату или детаље Резервације, задржавамо право да откажемо Резервацију и рефундирамо вам Укупну цену. Без обзира на садржај ове клаузуле, не



преузимамо никакву одговорност за праћење или верификацију уплата због потенцијалне преваре и сваку такву радњу предузимамо по сопственом нахођењу.

- 5.7.8. АКО ПЛАЋАТЕ КРЕДИТНОМ ИЛИ ДЕБИТНОМ КАРТИЦОМ, ИЗНОС КОЈИ СЕ НАПЛАЋУЈЕ СА КАРТИЦЕ МОЖЕ ДА СЕ РАЗЛИКУЈЕ ОД КОНАЧНЕ ЦЕНЕ У НАШОЈ ПОТВРДИ РЕЗЕРВАЦИЈЕ КАО РЕЗУЛТАТ РАЗЛИКА У КОНВЕРЗИЈИ ВАЛУТЕ У СИСТЕМУ ПЛАЋАЊА МЕЂУНАРОДНИМ КАРТИЦАМА. Ми нисмо одговорни за ове разлике.
- 5.7.9. Сва неидентификована плаћања ћемо вратити на првобитни рачун за плаћање. Све трошкове повезане са овом повратном банковном дознаком сносити ви.
- 5.7.10. Издаћемо фактуру за Укупну цену искључиво електронским путем. Фактура ће бити послата само на адресу е-поште коју сте навели приликом Резервације. Можете да затражите папирну копију рачуна преко Позивног центра, уз додатну накнаду. Можете да затражите измењену фактуру која садржи различите детаље о фактурисању од оних који су дати приликом резервације, за шта би могла да вам се наплати накнада.
- 5.7.11. Када плаћате банковном дознаком, осим ако ми другачије не одредимо, ограничени сте на две истовремене Резервације по једном Wizz налогу.
- 5.7.12. Ако не добијете потврду Резервације од нас на адресу е-поште наведену на Wizz Air налогу у року од 5 дана од резервације, морате да контактирате са Позивним центром да бисте потврдили валидност Резервације.

## **5.8. Рефундирања**

- 5.8.1. Наше цене и накнаде се не рефундирају, па ако откажете, пропустите или не стигнете на лет, нећете добити рефундирање, осим ако није другачије наведено у овим Условима.
- 5.8.2. Ако члан уже породице (мајка, отац, баба, деда, дете, унуче, сестра, брат, жена, муж, ванбрачни партнер) умре у року од месец дана пре планираног времена поласка лета у Резервацији, можете да тражите рефундирање у износу цене карте коју сте платили за летове које сте пропустили услед те смрти, плус све повезане порезе, накнаде и таксе које сте платили. Морате да

поднесете рекламацију у року од месец дана након те смрти и да доставите копију умрлице.

- 5.8.3. Ако се неко у вашој групној резервацији озбиљно разболи и не може да путује, или ако премине пре путовања, рефундираћемо вам укупан износ за све који путују у оквиру Резервације. Морате да доставите одговарајуће доказе о озбиљној болести или смрти пре датума када је требало да путујете.
- 5.8.4. У случају да откажемо лет, или променимо линију или планирано време лета у Плану пута у складу са Параграфом 6.3, можете да откажете Уговор и имате право на рефундирање Укупне цене.

## **6. Измене резервације**

### **6.1. Ред летења**

- 6.1.1. ВРЕМЕНА ПОЛАСКА И ДОЛАСКА ПРИКАЗАНА У РЕДУ ЛЕТЕЊА И НА ДРУГИМ МЕСТИМА НИСУ ГАРАНТОВАНА И НЕ ЧИНЕ ДЕО УГОВОРА О ПРЕВОЗУ СА НАМА. У СКЛАДУ СА ОВИМ ПАРАГРАФОМ ЗАДРЖАВАМО ПРАВО ДА ИХ ИЗМЕНИМО.
- 6.1.2. Нисмо одговорни за грешке или пропусте у редовима летења или другим информацијама које су објавиле треће стране о датумима или временима или операцијама било ког лета.

### **6.2. Летови од једне до друге тачке**

- 6.2.1. Wizz Air је авио-превозник од једне до друге тачке и ми не нудимо летове са преседањем или „транзитне карте“ за наше летове или летове других превозника у вези са нашим редовним комерцијалним летовима.
- 6.2.2. Ако сте резервисали транзитни лет код нас или другог превозника, то представља посебан уговор о превозу. Не гарантујемо нити прихватамо одговорност за пропуштени превоз на следећем лету. Када резервишете такав транзитни лет, ви сте одговорни да се придржавате свих захтева за чекирање, пртљаг и путне документе за тај лет.
- 6.2.3. Морате да имате право да уђете у земљу доласка вашег лета. Не узимамо у обзир ниједан транзитни лет који можда имате (чак и ако постоји линија за

трансфер на том аеродрому доласка). Задржавамо право да одбијемо превоз вас и/или вашег Пртљага ако не доставите неопходне Путне документе.

### **6.3. Измена и допуна Уговора о превозу од стране Wizz Air–а**

- 6.3.1. Можда ћемо морати да променимо Планирано време лета, датум или линију (укључујући Место поласка или Место одредишта) након издавања Плана пута. Контактираћемо са вама да бисмо вас обавестили о свакој таквој промени путем е–поште, апликације или телефона, на адресу е–поште или број телефона који сте навели у тренутку Резервације. У случају промене времена лета, датума или линије, ако прихватите промене у било ком облику, сматраће се да је Уговор о превозу између вас и нас измењен у складу са тим.
- 6.3.2. Осим ако није другачије предвиђено Конвенцијом или Уредбом 261, или било којим важећим прописом који се може примењивати повремено, ако након што извршите своју резервацију, али пре планираног времена поласка вашег лета, откажемо лет или променимо планирано време поласка, а (i) промена и/или понуђени нови лет су неприхватљиви за вас, и (ii) нисмо у могућности да вам резервишемо алтернативни лет који је за вас прихватљив, када контактирате са Позивним центром, можете да изаберете неку од следећих опција:
- 6.3.2.1. Поново вам резервишемо други лет који нудимо на истој или – ако је потребно – сличној линији, у року од 14 дана пре или 30 дана након планираног датума поласка одложеног/отказаног лета, у зависности од расположивости седишта; или
- 6.3.2.2. Можете да откажете Резервацију и затражите рефундирање у виду кредита на „кориснички рачун“ за отказани лет и повратак, ако је примењиво; или
- 6.3.2.3. Можете да откажете Резервацију и затражити рефундирање Укупне цене за отказани лет и, ако је примењиво, за повратак.
- 6.3.2.4. Ако након одабира опције из 6.3.2.1 – 6.3.2.3, желите да промените избор, то можете да учините у складу са општим правилима у овим Условима и плаћањем одговарајуће накнаде.
- 6.3.2.5. Имајте на уму да се у случају отказивања за Додатне услуге или Друге услуге примењују смернице у вези са отказивањем и рефундирањем добављача услуге треће стране, тамо где је примењиво.

## **6.4. Измена и допуна уговора о превозу са ваше стране**

- 6.4.1. Резервацију можете да откажете до четрнаестог дана пре планираног времена поласка лета. Имаћете право на рефундирање Укупне цене након одбитка Накнаде за отказивање.
- 6.4.2. Ако откажете резервацију у року од четрнаест дана пре планираног времена поласка лета, биће вам рефундиран износ укупне цене након одбитка накнаде за Друге услуге и Накнада за губитак места.
- 6.4.3. Можете да промените лет на други доступни лет Wizz Air ако платите одговарајућу Накнаду за услугу плус разлику у цени, ако постоји, за нови лет. Ово се израчунава када извршите промену. Ако је нова цена нижа од првобитне, нећемо вам рефундирати разлику. Више информација потражите на веб-страници.

## **7. Путовање са Малолетним особама**

- 7.1. Не превозимо Бебе које су млађе од 14 дана на дан лета.
- 7.2. Превозимо Малолетне особе млађе од 14 година само ако путују са Одраслом особом у пратњи, која мора да буде у оквиру исте Резервације као и Малолетна особа.
- 7.3. Накнаде за превоз Беба доступне су на веб-страници или у нашем Позивном центру.
- 7.4. У свакој Резервацији мора да постоји најмање једна Одрасла особа у пратњи на сваких 10 детета у Резервацији.
- 7.5. У неким земљама важећи закон у вези са путовањима Малолетних лица може да буде строжи од претходно наведеног, па ће се у том случају примењивати ти прописи. Ваша је одговорност да се придржавате релевантног важећег закона.
- 7.6. Захтеви за документе за Малолетна лица могу да се разликују у зависности од земље. У складу са Параграфом 11.2 (Путни документи и други услови) у наставку, ваша је одговорност да осигурате да сви Путници у Резервацији имају исправне документе.

- 7.7. Бебама није потребно посебно седиште и могу да седе у крилу Одрасле особе у пратњи. Деца не могу да седе у крилу Одрасле особе у пратњи и морају да имају засебно седиште.
- 7.8. Ако Резервација важи за повратно путовање и Дете напуни две године пре датума повратка, за повратно путовање морате да извршите посебну резервацију, пошто се Дете више неће сматрати Бебом.
- 7.9. Из безбедносних и оперативних разлога, одређена седишта нису доступна за куповину за Малолетна лица. Само једно Дете по реду седења може да има резервацију за седење у крилу Одрасле особе у пратњи. Максимално 15 Беба може да буде у истом авиону из безбедносних разлога.
- 7.10. Не можете бити Одрасла особа у пратњи за више од једне Бебе, а само једна Беба може да вам седи у крилу.
- 7.11. Ако путујете са Малолетним лицем, морате да преузмете пуну одговорност за то лице током путовања. Морате да се уверите да је прикладно и безбедно смештено у авиону. Не можете да тражите од путника који није обухваћен Резервацијом да прихвати одговорност за Малолетно лице у било ком тренутку током укрцавања, ваздушног превоза или искрцавања.

## **8. Посебна помоћ**

### **8.1. Услови за резервацију за Посебну помоћ**

- 8.1.1. Ако вам је потребна посебна помоћ (укључујући, без ограничења, превоз одобреног пса за помоћ), од вас се захтева да нас унапред обавестите у складу са Параграфом 4.1.7. или 4.3.2 ових Улова.
- 8.1.2. Без обзира на сва права која су вам дата Уредбом ЕС 1107/2006 о правима особа са инвалидитетом и особа са смањеном покретљивошћу када путујете авионом, ако имате инвалидитет или здравствено стање које може да утиче на вашу безбедност и безбедност лета, можемо да захтевамо од вас да предузмете одређене одговарајуће мере, укључујући захтев да имате пратиоца током лета.
- 8.1.3. Осим ако важећим законом није другачије одређено, пратилац мора да буде старији од шеснаест година и мора да буде физички способан да вам помогне у случају ванредне ситуације.

8.1.4. Ми ћемо пружити посебну помоћ у складу са ЕС Уредбом 1107/2006.

## **8.2. Здравствено стање**

8.2.1. ПОШТО НИСМО У МОГУЋНОСТИ ДА ВЕРИФИКУЈЕМО ВАШЕ ЗДРАВСТВЕНО СТАЊЕ, АКО ИМАТЕ ТЕШКУ ИЛИ ЗАРАЗНУ БОЛЕСТ, ИЛИ БИЛО КОЈЕ ДРУГО СТАЊЕ КОЈЕ ЗАХТЕВА МЕДИЦИНСКУ НЕГУ, ВАША ЈЕ ОДГОВОРНОСТ ДА ПОТРАЖИТЕ РЕЛЕВАНТАН МЕДИЦИНСКИ САВЕТ О ТОМЕ ДА ЛИ СТЕ СПОСОБНИ ЗА БЕЗБЕДНО ПУТОВАЊЕ АВИОНОМ. У СКЛАДУ СА ОДРЕДБАМА ОВИХ УСЛОВА, НЕЋЕМО БИТИ ОДГОВОРНИ ЗА БИЛО КАКВЕ НЕСРЕЋЕ, ПОГОРШАЊЕ ЗДРАВСТВЕНОГ СТАЊА (УКЉУЧУЈУЋИ БОЛЕСТ ИЛИ ПОВРЕДУ) КОЈЕ СТЕ ПРЕТРПЕЛИ ИЛИ ЗА ВАШУ СМРТ ТОКОМ ЛЕТА, УСЛЕД НЕТРАЖЕЊА ИЛИ НЕПРАЋЕЊА ОДГОВАРАЈУЋИХ МЕДИЦИНСКИХ САВЕТА.

8.2.2. Задржавамо право да захтевамо попуњено Одобрење за летење које потврђује вашу спремност да путујете авионом и које садржи експлицитно медицинско одобрење за превоз авионом, у било ком од овде наведених случајева и у сваком случају када имамо разумну сумњу о томе да ли сте у стању да безбедно путујете, без потребе за ванредном медицинском помоћи током лета. Можда ће нам бити потребно квалификовано медицинско особље или медицинска сестра. Имајте у виду да Одобрење за летење мора да буде издато најраније 6 дана пре датума лета.

8.2.3. Ако не испуните услове наведене у било ком делу овог документа (укључујући непружање Одобрења за летење када то затражимо), или у случају да нисмо у могућности да у авиону обезбедимо услове наведене у вашем лекарском уверењу у складу са Редом летења, отказаћемо Резервацију и превоз и рефундирати Цену након одбитка Накнаде за друге услуге и Накнаде за губитак седишта.

8.2.4. Труднице не смеју да путују нашим летовима након 34. недеље трудноће. У случају вишеплодне трудноће, релевантно временско ограничење је 32. недеља трудноће. Жене које су у стадијуму након 28. недеље трудноће могу да путују нашим летовима само ако нам доставе попуњено Одобрење за летење, које потврђује њихову способност да путују авионом. Имајте у виду да Одобрење за летење мора да буде издато најраније 6 дана пре датума лета.

### **8.3. Превоз специјалне медицинске опреме**

- 8.3.1. Не прихватамо Путнике на носилима.
- 8.3.2. Преносни концентратори кисеоника који не садрже компримовани гас или течни кисеоник могу да се унесу у авион, под условом да се обезбеди доказ о врсти опреме. Преносни концентратори кисеоника укључују континуирани позитиван притисак у дисајним путевима, који садржи уређај за вентилацију и који издувава благи млаз ваздуха у нос да би дисајни пут био отворен; али не садржи кисеоник. Ови уређаји су искључени из наших смерница о Нечекираном пртљагу и могу да се унесу у авион као додатна ставка. Ако уносите такав уређај у кабину, контактирајте са Позивним центром најмање 48 сати пре планираног поласка лета. Више информација потражите на Веб–страници.
- 8.3.3. Средства за дисање која садрже компримовани гас или течни кисеоник не могу да се унесу у авион.
- 8.3.4. Не прихватамо Путнике који путују са сопственим кисеоником, али ћемо обезбедити медицински кисеоник оним Путницима који су затражили такву посебну помоћ током лета, у складу са важећим ограничењима.
- 8.3.5. Ако вам је потребна таква помоћ, контактирајте са нашим Позивним центром најмање 48 сати пре Планираног поласка лета да бисте договорили ову услугу. Више информација потражите на Веб–страници или се обратите Позивном центру.

### **8.4. Путовање са одобреним псом за помоћ**

- 8.4.1. Осим ако важећи закон не предвиђа другачије, у случају Посебне помоћи када путујете са Одобреним псом за помоћ, имате право да путујете са Одобреним псом за помоћ без додатне накнаде, уз ограничење од једног пса по путнику/лету.
- 8.4.2. Не превозимо терапеутске псе или животиње за емоционалну подршку.
- 8.4.3. Захтевамо да нас обавестите у складу са Параграфом 4.1.7. или 4.3.2 ових Улова најмање 48 сати пре Планираног времена поласка у циљу организовања путовања, а то укључује и достављање докумената наведених у Параграфу 8.4.4 ових Улова.

- 8.4.4. Одобрени пас за помоћ мора да има званичну документацију која потврђује (1) да Одобрени пас за помоћ има ажурирани пасош за кућне љубимце ЕУ који показује да испуњава услове Уредбе ЕУ о шеми путовања кућних љубимаца и услове за вакцинацију и лечење земље у коју путујете; и (2) да је потпуно обучен да вам помогне као одобрени Пас за помоћ. Не сносимо одговорност за пса водича или пса за помоћ који нема исправну потребну документацију.
- 8.4.5. Ове службене документе морате да носите са собом током читавог путовања.
- 8.4.6. Одобреном псу за помоћ није дозвољено да заузима ниједно седиште у авиону.
- 8.4.7. Свим Одобреним псима за помоћ који нису правилно документовани или документи нису обезбеђени пре или током путовања неће бити дозвољено да путују.

## **9. План седења**

- 9.1. Користимо систем доделе седишта. Када се чекирате (било путем интернета, преко мобилне апликације или на аеродрому), место за вас се бира бесплатно.
- 9.2. У зависности од расположивости, можете да одаберете одређено место плаћањем примењиве накнаде:
  - 9.2.1. у тренутку обављања Резервацију; или
  - 9.2.2. ако сте обавили Резервацију, било преко Веб–странице или Апликације; или
  - 9.2.3. на аеродрому до 3 сата пре Планираног времена поласка.
- 9.3. Имајте на уму да након чекирања можете да надоградите унапред изабрано седиште само на одређена седишта која се налазе у предњим редовима или излазним редовима изнад крила.
- 9.4. За потребе ових Општих услова превоза, накнада која се плаћа за избор седишта сматра се Накнадом за друге услуге.
- 9.5. Када се укрцате, из оперативних или безбедносних разлога можемо да затражимо да промените додељено седиште. У том случају пратите упутства кабинске посаде у вези са променом. Ако будемо морали да изменимо избор



купљеног места, имаћете право на рефундирање накнаде коју сте платили за изабрано место.

- 9.6. Ако сте током резервације навели особу са инвалидитетом, можете да изаберете чекирање путем интернета, али не можете да одштампате Карту за укрцавање. Ако сте изабрали чекирање путем интернета, контактирајте са нашим Позивним центром ради доделе седишта тако што ћете позвати локални број телефона намењен захтевима за посебну помоћ или послати упит на е-адресу намењену захтевима за посебну помоћ (за бројеве телефона и наменску адресу е-поште проверите Веб-страницу). Након доделе седишта можете да одштампате Карту за укрцавање. Ако сте изабрали чекирање путем интернета и чекирали сте се, али не успете да контактирате са нашим Позивним центром ради доделе седишта, морате да одете до шалтера за чекирање на аеродрому где ће вам се доделити седиште и бесплатно одштампати Карта за укрцавање.
- 9.7. Из безбедносних разлога постоје нека седишта која нису погодна за све Путнике. Она се налазе у првом реду авиона, на излазима изнад крила и у последњем реду.
- 9.8. Ако желите да извршите било какве промене у Резервацији или да откажете Резервацију, накнаде које сте платили за додељена седишта неће бити рефундиране.
- 9.9. У следећим случајевима:
  - 9.9.1. Ако променимо линију или Планирано време/датуме летова који су укључени у План пута или
  - 9.9.2. Ако откажемо лет или га одложимо више од 5 сати, а ви сте купили седиште у Резервацији и због таквог догађаја бирате:
    - 9.9.2.1. отказивање Резервације, при чему ће накнада коју сте платили за изабрано седиште биће рефундирана.
    - 9.9.2.2. промену линије лета, при чему ћемо изабрано седиште пренети на нови резервисани лет или ћемо вам доделити друго седиште, односно рефундираћемо износ који сте платили за изабрано седиште на ваш захтев преко Позивног центра.

У случају да вам буде додељено друго седиште, пуна вредност накнаде коју сте платили за изабрано место биће вам доступна за избор и куповину

седишта на новом резервисаном лету уместо оног које вам је унапред додељено на преусмереном лету.

## **10. Чекирање**

- 10.1. Ако немате План пута када се чекирате, морате да наведете шифру резервације. Од вас ће се тражити да покажете важеће Путне документе приликом чекирања.
- 10.2. Чекирање на аеродрому подлеже наплати осим ако није другачије наведено на Веб-страници.

## **11. На аеродрому**

### **11.1. Долазак на аеродром**

- 11.1.1. Морате да стигнете на аеродром довољно пре Планираног времена поласка лета да бисте извршили предају пртљага (ако имате Чекирани пртљаг) на време, завршили све државне формалности и безбедносне процедуре и били на излазу најкасније 30 минута пре планираног времена поласка. Процедуре и термини могу да се разликују на различитим аеродромима и за одређене летове. Ваша је одговорност да се придржавате ових формалности, термина и процедура. Рок за чекирање можете да пронађете на Веб-страници и преко Позивног центра. Време затварања излаза је приказано на Карти за укрцавање и на Веб-страници.
- 11.1.2. Мораћете да покажете карту за укрцавање и све потребне Путне документе. Погледајте Параграф 11.2 (Путни документи и Други захтеви). Морате да се придржавате свих безбедносних провера или процедура које захтевају државни или аеродромски званичници или ми. Ово укључује све информације које смо дужни да обезбедимо да бисмо испунили захтеве за Детаљне информације о путницима.

### **11.2. Путни документи и други услови**

- 11.2.1. Захтевамо од свих путника да доставе важећи Путни документ са фотографијом при предаји торбе и/или на излазу за укрцавање за све летове.

- 11.2.2. Путни документ који користите за граничну контролу и укрцавање мора да буде исти као онај који сте користили за чекирање.
- 11.2.3. Услови за Путне документе се разликују у зависности од линије, националности и статуса. Примењују се периоди важења докумената, који могу да буду дужи од вашег планираног боравка. Захтеви такође могу да се разликују за Децу и оне који путују са њима. Имајте на уму да не можемо да пружамо савете о вашим специфичним околностима и одговорност је искључиво на вама да се упознате са захтевима земаља у које путујете и да се уверите да ваши Путни документи испуњавају услове.
- 11.2.4. Искључиво сте ви одговорни за проверу и поштовање свих Важећих закона и захтева у вези са документима (укључујући улазне и излазне визе или дозволе, здравствене, медицинске и друге документе) било које земље у коју летите, из које летите или кроз коју пролазите. Такође сте одговорни да се упознате са државним саветима о путовању у иностранство који могу да утичу на ваше путовање. Пре путовања морате да покажете све Путне документе и све остале излазне, улазне, здравствене и друге документе које захтевају закон, пропис, наредба, захтев или други услови дотичних земаља и да нам дозволите да преузмемо и задржимо њихове копије. Задржавамо право да одбијемо превоз ако се нисте придржавали ових услова или се чини да ваши Путни документи нису исправни.
- 11.2.5. Ако се од вас тражи да имате важећу визу за улазак у земљу, морате да је имате пре Рока за чекирање. Ако не испуните овај захтев, нећемо бити одговорни за било какву штету или трошкове који настану због тога.
- 11.2.6. Нећемо бити одговорни према вама у вези са прибављањем и одржавањем потребних Путних докумената (или вашим пропустом да то учините) или вашим непридржавањем Важећих закона, захтева или ових Улова. Пружање Детаљних информација о путнику не значи да сте прихваћени или да имате право да уђете у неку државу или на неку територију. Задржавамо право да одбијемо превоз било ком путнику за ког разумно верујемо да не испуњава услове или за чије документе оправдано верујемо да нису у складу са тим условима, односно за чије путне документе сматрамо да су лажни или када нам државни органи наложе да тако урадимо.
- 11.2.7. Ако будемо у обавези да платимо казне, пенале или било какве трошкове због вашег непоштовања правила наведених у Параграфу 11, ви ћете нам надокнадити ове трошкове на наш захтев. Такође ћете сносити трошкове

превоза из државе која не дозвољава улазак. Нећемо вам надокнадити део Цене који се односи на превоз до државе која вам не дозвољава улазак.

### **11.3. Царињење и Безбедносна контрола**

- 11.3.1. Морате да испуните све имиграционе или друге безбедносне формалности и царињење који су потребни за лет. Ако не испуните те захтеве, ускратићемо вам право на превоз, отказати резервацију и на ваш захтев рефундирати Укупну цену након одбитка износа Накнаде за друге услуге и Накнаде за губитак места.
- 11.3.2. Морате да се подвргнете безбедносним проверама које спроводе овлашћени државни или аеродромски службеници у земљама у којима се обавља превоз, оператери аеродрома и ми.
- 11.3.3. Ако важећи закон налаже, морате да присуствујете прегледу Пртљага који обављају царински службеници или други званичници. Нећемо бити одговорни према вама за било какав губитак или штету коју сте претрпели (укључујући пртљаг) током такве инспекције или због непоштовања овог захтева.
- 11.3.4. У мери у којој је то дозвољено законом, одричемо се сваке одговорности за штету која проистиче из инспекција наведених у овом Члану 11 и/или вашег одбијања да себе или Пртљаг подвргнете таквим прегледима.

### **11.4. Укрцавање**

- 11.4.1. Ако имате право на приоритетно укрцавање за Лет, можете да се придружите приоритетном реду приликом предаје торбе и укрцавању у авион. На Карти за укрцавање ће бити наведено да ли имате право на приоритетно укрцавање.
- 11.4.2. Требало би да будете на излазу за укрцавање када започне приоритетно укрцавање. Не гарантујемо да ће вам приоритетно укрцавање увек омогућити да се укрцате по приоритету јер процеси укрцавања увек подлежу оперативним захтевима.

## 11.5. Пропуштен лет

11.5.1. Ако пропустите лет, можете да затражити прелазак на следећи Wizz Air лет до истог одредишта који је доступна тако што ћете платити Накнаду за пропуштени лет. Да бисте то урадили, морате да покажете важеће документе нашем агенту за продају карата на Месту поласка у року од 30 минута након планираног времена поласка пропуштеног лета, под условом да су испуњени следећи услови:

11.5.2. Ако сте се чекирали путем интернета, пропустили сте Рок за чекирање ако имате Чекирани пртљаг или сте пропустили време укрцавања на излазу;

ИЛИ

11.5.3. Ако сте изабрали чекирање на аеродрому, појавили сте се на Месту поласка, али сте пропустили рок за чекирање.

11.6. АКО СТЕ ИЗАБРАЛИ ЧЕКИРАЊЕ НА АЕРОДРОМУ И ЧЕКИРАЛИ СТЕ СЕ НА ВРЕМЕ, АЛИ СТЕ ПРОПУСТИЛИ ВРЕМЕ УКРЦАВАЊА НА ИЗЛАЗУ, МОРАТЕ ДА НАПРАВИТЕ НОВУ РЕЗЕРВАЦИЈУ И НЕ МОЖЕТЕ ДА ОБНОВИТЕ РЕЗЕРВАЦИЈУ ПРЕМА ПАРАГРАФУ 11.5.1.

11.7. Ако поново резервишете лет у складу са Параграфом 11.5.1 и изаберете чекирање на аеродрому за поново резервисани лет, наплатићемо бесповратну накнаду за обраду као додатак Накнади за пропуштен лет, која се плаћа у тренутку поновне резервације.

11.8. Ако поново резервишете лет у складу са Параграфом 11.5.1, Укупна цена првобитног лета неће бити рефундирана.

## 12. Кодекс понашања

12.1. У складу са Важећим законом, капетан управља авионом и свака особа у авиону мора да поштује његове наредбе. Морате да се придржавате упутстава Посаде у сваком тренутку током превоза.

12.2. Ако се понашате у авиону или на аеродрому на следеће начине:

12.2.1. угрожавате авион или било које лице или имовину у авиону или на аеродрому;  
и/или

- 12.2.2. ометате Посаду или земаљско особље у обављању дужности; и/или
- 12.2.3. не поступате у складу са упутствима Посаде или земаљског особља; и/или
- 12.2.4. користити претеће, вулгарне или увредљиве речи према Посади, земаљском особљу или другим Путницима или се понашате на такав начин према Посади, земаљском особљу и другим Путницима и/или
- 12.2.5. понашате се неприкладно, непредвидиво, небезбедно или агресивно или на начин коме други Путник или особа може разумно да приговори,

Можемо да предузмемо мере које сматрамо неопходним да спречимо наставак таквог понашања, укључујући ваше задржавање или уклањање из авиона или са аеродрома, као и прекид вашег даљег путовања на лету и/или превоз на будућим летовима. Такође можете да будете кривично гоњени за прекршаје почињене у авиону или на аеродрому. Бићете одговорни према нама за све трошкове или издатке који настану услед вашег неприкладног понашања у авиону или на аеродрому или су њихова последица, укључујући све трошкове који настану због преусмеравања или штете настале вашим понашањем. Ако је промена курса било неопходна због понашања Путника, решавање проблема може да обухвата предају тих Путника безбедносним или правним службеницима на месту преусмеравања. Можемо да предузмемо мере које сматрамо одговарајућим да бисмо надокнадили те трошкове од вас. Такође можемо да одбијемо ваше будуће Резервације у овим околностима док се не отплате трошкови и/или док се не уверимо да не представљате даљи ризик за друге Путнике или нашу Посаду или земаљско особље.

- 12.3. У складу са захтевима за безбедности цивилног ваздухопловства, на свим нашим летовима забрањено је пушење. Пушење било које врсте, укључујући е-цигарете, забрањено је у нашем авиону. Сваки покушај пушења може да доведе до озбиљних кривичних последица против вас и наплате трошкова. Штавише, у таквим случајевима задржавамо право да одбијемо сваки даљи превоз вас и вашег Пртљага и да вам откажемо Резервацију.
- 12.4. Путницима је забрањено да конзумирају алкохол на нашим летовима осим алкохола који је Путник купио од нас у авиону. По сопственом нахођењу задржавамо право да послужимо алкохол у авиону и да ускратимо послуживање алкохола било ком Путнику у авиону.

- 12.5. Из безбедносних разлога можемо да забранимо или ограничимо употребу било које електронске опреме, укључујући, без ограничења, мобилне телефоне, лаптоп рачунаре, преносиве диктафоне, електронске читаче и таблет рачунаре, електронске игре или предајнике, играчке којима се управља радиом и воки-токи уређаје у авиону. Дозвољен је рад слушних апарата и пејсмејкера, док се осталим преносивим електронским уређајима може управљати само у режиму летења.

### **13. Одбијање превоза**

- 13.1. Можемо да одбијемо да превеземо вас и/или ваш Пртљаг, или да вас уклонимо са лета ако сте се већ укрцали, без икакве одговорности са наше стране, ако:
- 13.1.1. ви или ваш Пртљаг можете да угрозите безбедност авиона или здравље или безбедност било које особе у авиону или на аеродрому;
  - 13.1.2. превоз вас или вашег пртљага може да утиче на удобност било које особе у авиону.
  - 13.1.3. Под утицајем сте алкохола или дроге на аеродрому или у авиону;
  - 13.1.4. Пушили сте или покушали да пушите на аеродрому (осим у дозвољеним зонама) или у авиону;
  - 13.1.5. Незаконите поседујете дрогу или постоји добар разлог да верујемо у то;
  - 13.1.6. Сматра се да је ваше ментално или физичко стање опасност или ризик по вас, ваздушни превоз или било коју другу особу у авиону или око њега или нисте испунили здравствене услове владе, јавног здравства или другог државног тела који се примењују на земљу у коју путујете;
  - 13.1.7. Нанели сте штету, повредили сте или сте користили претеће, погрдне, увредљиве, непристојне или вулгарне речи или понашање према члану нашег особља, земаљске посаде или било ком Путнику;
  - 13.1.8. Упутили сте претњу бомбом или другу безбедносну претњу;

- 13.1.9. Ваше понашање је створило основану сумњу за прекршај или кривично дело или сте починили кривично дело током процеса Резервације, процеса чекирања или укрцавања, или на аеродрому или у авиону;
- 13.1.10. Представљате опасност или ризик за себе или друге особе или имовину;
- 13.1.11. Нисте поштовали Упутства у погледу сигурности или безбедности, било у авиону или на аеродрому;
- 13.1.12. Довели сте у опасност безбедност авиона или било које особе у њему;
- 13.1.13. Прекршили сте Кодекс понашања;
- 13.1.14. Одбили сте да се подвргнете себе или Пртљаг безбедносној провери;
- 13.1.15. Одбили сте да обавите имиграционе и/или царинске формалности;
- 13.1.16. Ваше физичко стање, одећа или понашање изазивају страх, зgroженост или шок присутних у авиону или оних који се укрцавају у Авион;
- 13.1.17. Имате медицинску болест или стање које захтева Одобрење за летење од лекара које потврђује да сте способни за летење, а не покажете важећи сертификат или нас на други начин не уверите да сте способни за летење;
- 13.1.18. Потребна вам је посебна помоћ ван услуга које нудимо особама са инвалидитетом (погледајте Параграф 8 и нашу страницу Посебна помоћ за више детаља);
- 13.1.19. Нисте успели да обезбедите неопходне Путне документе;
- 13.1.20. Ако сте одбили да пружите Путне документе члану посаде авиона, када смо то од вас тражили
- 13.1.21. Ако сте одбили да нам дозволите да фотокопирамо ваше Путне документе
- 13.1.22. Ако уништите Путне документе током лета или пре укрцавања
- 13.1.23. Државни органи су нам дали инструкције да то урадимо (укључујући у вези са Детаљним информацијама о путницима);
- 13.1.24. Не покажете важећу карту;



13.1.25. Било који документ који покажете:

13.1.25.1. стечен је незаконито или није купљен од нас или овлашћеног агента;

13.1.25.2. пријављен је као изгубљен или украден;

13.1.25.3. фалсификат је или је предмет преваре са плаћањем; или

13.1.25.4. измењен је од стране било кога осим нас или нашег овлашћеног агента, или је оштећен;

у сваком таквом случају задржавамо право да задржимо ту документацију;

13.1.26. Особа која се појави при предаји торбе или на излазу не може да докаже да је Путник наведен у Резервацији;

13.1.27. Недозвољено сте користили или сте намерно оштетили авион или било коју безбедносну опрему или сте покушали да приступите било којој контролисаној области без овлашћења;

13.1.28. Разумно сматрамо да превоз вас и/или вашег Пртљага може да угрози безбедност или сигурност;

13.1.29. Нисте платили примењиву цену карте, порезе, накнаде или накнаде за Додатне услуге и/или Друге услуге;

13.1.30. Дугујете нам новац у вези са летовима;

13.1.31. Нисте се чекирали у Року за чекирање;

13.1.32. Нисте успели да стигнете на излаз за укрцавање на време;

13.1.33. Прекршили сте наше Услове коришћења веб–странице;

13.1.34. Понашали сте се на горенаведени начин током претходног лета или у вези са њим и верујемо да бисте могли да поновите ово понашање;

13.1.35. Таква радња је неопходна да би се поштовао Важећи закон.

## **14. У авиону**

- 14.1. По сопственом нахођењу можемо да понудимо пиће, лагане грицкалице и бесцаринске артикле за продају на нашим летовима. Не можемо да гарантујемо окружење без алергена на нашим летовима.

## **15. Пртљаг**

### **15.1. Чекирани пртљаг**

- 15.1.1. Сваки комад Чекираног пртљага не сме бити тежи од 32 килограма. Максималне димензије за један комад Чекираног пртљага су: 149 x 119 x 171 см. Одбићемо превоз Чекираног пртљага који премашује ова ограничења. Задржавамо право да ограничимо број комада Чекираног пртљага по путнику. Додатне информације о свим таквим ограничењима на снази биће доступне на веб-страници или преко позивног центра.
- 15.1.2. ЗА СВАКИ КОМАД ЧЕКИРАНОГ ПРТЉАГА НАПЛАТИЋЕМО НАКНАДУ. ИЗНОС ОВЕ НАКНАДЕ ЈЕ ДОСТУПАН НА ВЕБ-СТРАНИЦИ ИЛИ ПРЕКО ПОЗИВНОГ ЦЕНТРА. У СКЛАДУ СА ПАРАГРАФОМ 15.1.1, АКО УКУПНА ТЕЖИНА ЧЕКИРАНОГ ПРТЉАГА ПРЕМАШУЈЕ ОГРАНИЧЕЊЕ ЗА ЧЕКИРАНИ ПРТЉАГ КОЈЕ СТЕ ОДАБРАЛИ, НАПЛАТИЋЕМО НАКНАДУ ЗА СВАКИ КИЛОГРАМ ВИШКА ПРЕМА ЦЕНИ НА ДАН ПУТОВАЊА. ИЗНОС ОВИХ НАКНАДА ЈЕ ДОСТУПАН НА ВЕБ-СТРАНИЦИ ИЛИ ИЗ ПОЗИВНОГ ЦЕНТРА. ОДБИЋЕМО ПРЕВОЗ ЧЕКИРАНОГ ПРТЉАГА АКО СЕ НЕ ПЛАТИ ОДГОВАРАЈУЋА НАКНАДА ЗА РУКОВАЊЕ И/ИЛИ ПРЕКОРАЧЕЊЕ. ОВИМ ИСКЉУЧУЈЕМО СВАКУ ОДГОВОРНОСТ ЗА ШТЕТУ КОЈА ПРОИСТИЧЕ ИЗ ТАКВОГ ОДБИЈАЊА.
- 15.1.3. Дечја колица и инвалидска колица се чекирају заједно са другим Пртљагом и превозе се бесплатно, ако корисник опреме путује.
- 15.1.4. Када прихватимо превоз Пртљаг као Чекирани пртљаг, преузећемо га и издати Етикету за идентификацију пртљага и Пртљажни лист за сваки комад Чекираног пртљага. Морате да задржите сваку Етикету за идентификацију пртљага и Пртљажни лист као доказ да сте га чекирали.
- 15.1.5. Чекирани пртљаг ће бити превезен у истом авиону као и ви, осим ако то није могуће из безбедносних разлога. У том случају Чекирани пртљаг ће бити превезен каснијим летом.

- 15.1.6. АКО ЧЕКИРАНИ ПРТЉАГ САДРЖИ БИЛО КОЈИ ОД СЛЕДЕЋИХ СТВАРИ:
- 15.1.6.1. готовина, хартије од вредности;
  - 15.1.6.2. накит, племенити метали, драго и полудраго камење;
  - 15.1.6.3. компјутер, камера, видео камера, мобилни телефон и било који други електронски или технички уређаји и њихови додаци;
  - 15.1.6.4. службена, пословна или приватна документа;
  - 15.1.6.5. путна или друга лична документа;
  - 15.1.6.6. кључеви;
  - 15.1.6.7. течност;
  - 15.1.6.8. лек;
  - 15.1.6.9. кварљиве ствари;
  - 15.1.6.10. уметничка и ликовна дела; или

ВАША ЈЕ ОДГОВОРНОСТ ДА УЗМЕТЕ У ОБЗИР ДА ПРЕДМЕТИ МОЖДА НИСУ ПОГОДНИ ЗА ПУТОВАЊЕ АВИОНОМ И ДА МОГУ БИТИ ПОДЛОЖНИ ОШТЕЋЕЊУ ИЛИ КВАРЕЊУ КАО РЕЗУЛТАТ УСЛОВА ВАЗДУШНОГ ПУТОВАЊА. НЕЋЕМО СНОСИТИ НИКАКВУ ОДГОВОРНОСТ ЗА КАШЊЕЊЕ, ГУБИТАК ИЛИ ШТЕТУ ТАКВИХ ПРЕДМЕТА.

- 15.2. Неки аеродроми могу да имају додатне смернице за ограничење. У таквим случајевима првенство имају прописи аеродрома.

### **15.3. Кабински пртљаг и Нечекирани пртљаг**

- 15.3.1. СВАКИ ПУТНИК МОЖЕ ДА НОСИ САМО ЈЕДАН КОМАД КАБИНСКОГ ПРТЉАГА. КАБИНСКИ ПРТЉАГ НЕ СМЕ ДА ПРЕМАШУЈЕ 40Х30Х20 СМ, БЕЗ РУЧИЦА И ТОЧКИЋА. ДОЗВОЉЕНО ЈЕ МАКСИМАЛНО ДОДАТНИХ 5 СМ ЗА ТОЧКИЋЕ БИЛО КОГ КАБИНСКОГ ПРТЉАГА. ДИМЕНЗИЈЕ НАВЕДЕНЕ У ОВОМ ПАРАГРАФУ УКЉУЧУЈУ БОЧНЕ ЦЕПОВЕ БИЛО КОГ КАБИНСКОГ ПРТЉАГА.
- 15.3.2. Одређене опционалне Wizz Air услуге дозвољавају вам да понесете додатни Кабински пртљаг који не премашује димензије од 55х40х23 см (ручице и точкићи су искључени, са максималних додатних 5 см за точкиће) и тежине од 10 kg, поред Кабинског пртљага.
- 15.3.3. АКО ВЕЛИЧИНА И/ИЛИ ТЕЖИНА НЕЧЕКИРАНОГ ПРТЉАГА ИЗ ПАРАГРАФА 15.3.1 ИЛИ 15.3.2 ПРЕМАШУЈУ ГОРЕНАВЕДЕНА ОГРАНИЧЕЊА, ПРЕВОЗ ПРТЉАГА СА ПРЕКОМЕРНОМ ВЕЛИЧИНОМ/ТЕЖИНОМ ПОДЛЕЖЕ ПЛАЋАЊУ НАКНАДЕ ЗА ПРЕКОРАЧЕЊЕ (НАКНАДА ЗА ПРЕКОМЕРНУ ВЕЛИЧИНУ/ТЕЖИНУ) НА ИЗЛАЗУ ЗА УКРЦАВАЊЕ КОЈА ЈЕ НАВЕДЕНА НА ВЕБ-СТРАНИЦИ. ЗАДРЖАВАМО ПРАВО ДА

ПРЕВОЗИМО НЕЧЕКИРАНИ ПРТЉАГ КОЈИ ПРЕМАШУЈЕ ОГРАНИЧЕЊЕ  
ВЕЛИЧИНЕ/ТЕЖИНЕ КАО ЧЕКИРАНИ ПРТЉАГ.

- 15.3.4. Ако је потребно због оперативних и/или безбедносних разлога, задржавамо право да било који Нечекирани пртљак који је у складу са претходних ограничењима величине и тежине бесплатно носимо у товарном простору. Ова одредба се не примењује на Личну имовину према Параграфу 15.3.5.
- 15.3.5. Поред Нечекираног пртљага можете да унесете следећу Личну имовину мале величине без плаћања посебне накнаде:
- 15.3.5.1. капут или ћебе;
  - 15.3.5.2. мобилни телефон;
  - 15.3.5.3. материјал за читање за лет;
  - 15.3.5.4. за децу млађу од две године: храна за лет;
  - 15.3.5.5. бесцаринске артикле купљене у салону након проласка безбедносне провере;
  - 15.3.5.6. пар штака за особе са инвалидитетом;
  - 15.3.5.7. ауто-седиште за бебе окренуто уназад и опремљено унутрашњим сигурносним појасом, ако Дете путује на посебном купљеном седишту у авиону и ако је седиште опремљено резом која омогућава да се безбедно причврсти сигурносним појасом путника.
- 15.3.6. Неки аеродроми могу да имају додатна ограничења смерница у вези са Нечекираним пртљагом и Личном имовином која могу бити рестриктивнија од горенаведених. У таквим случајевима првенство имају прописи аеродрома.
- 15.3.7. На одређеним аеродромима релевантна накнада може да се плати само помоћу кредитне или дебитне картице. За листу таквих аеродрома консултујте Веб-страницу или позовите Позивни центар. Ако не ажурирамо ову листу аеродрома на Веб-страници, не сносимо одговорност за било какву штету која директно проистиче из таквог пропуста на начин који је дефинисан у овим Општим условима превоза и релевантним законима.
- 15.3.8. Нечекирани пртљак и друге предмете које унесете у авион треба да одложите тако да су пролази и излази за случај опасности слободни у складу са упутствима Посаде.

## 15.4. Опасна роба

### 15.4.1. ПРЕВОЗ СЛЕДЕЋИХ СТАВКИ НИЈЕ ДОПУШТЕН (НЕ СМЕЈУ ДА СЕ СТАВЉАЈУ У ЧЕКИРАНИ ИЛИ НЕЧЕКИРАНИ ПРТЉАГ НИТИ СМЕТЕ ДА ИХ НОСИТЕ СА СОБОМ КАО ЛИЧНУ ИМОВИНУ):

- 15.4.1.1. оружје и експлозив, укључујући оружје за лов или оно које се користи у спортске сврхе, како је дефинисано законом било које од земаља обухваћених Превозом наведеним у Плану пута;
- 15.4.1.2. било који предмет или супстанца која изгледа као оружје или експлозив;
- 15.4.1.3. запаљиве материје (осим алкохолних пића, лака за косу, парфема, колоњске воде);
- 15.4.1.4. радиоактивни материјали;
- 15.4.1.5. кондензовани гас (осим: CO<sub>2</sub> који се користи за покретање вештачких удова; контејнер са запаљивим гасом који се користи за самонадувавајући прслук за спасавање);
- 15.4.1.6. отровне или заразне супстанце;
- 15.4.1.7. корозивна средства (осим живе у термометрима, барометру, батерији за инвалидска колица);
- 15.4.1.8. сигурносне актовке, ручне торбе или кофери са уграђеним алармним уређајима који садрже литијумске батерије или пиротехнички материјал;
- 15.4.1.9. предмети и материјали који угрожавају безбедност авиона, или живот, здравље, телесни интегритет или имовину оних који су у њему (као што су они наведени у Техничким упутствима Међународне организације цивилног ваздухопловства за безбедни транспорт опасних материја ваздушним путем и Прописима о опасним материјама Међународног удружења ваздушног саобраћаја);
- 15.4.1.10. било који предмет или материјал који је забрањен према правилима и прописима Земаља обухваћених превозом;
- 15.4.1.11. сваки предмет који није погодан за превоз зато што је опасан или небезбедан, или због тежине, величине, облика или својства, или зато што је ломљив или кварљив имајући у виду, између осталог, тип авиона који се користи. Информације о неприхватљивим артиклима доступне су на захтев;
- 15.4.1.12. остаци људског тела;
- 15.4.1.13. живе животиње (укључујући кућне љубимце, инсекте, гмизавце или било који други облик стоке), са изузетком одобрених паса за помоћ;

15.4.1.14. ставке наведене у Техничким упутствима Међународне организације цивилног ваздухопловства (ICAO) за безбедни транспорт опасних материја ваздушним путем и Прописима о опасним материјама Међународног удружења ваздушног саобраћаја (IATA). Детаље о ограничењима потражите на Веб-страници.

**АКО ПОКУШАТЕ ДА ПОНЕСТЕ БИЛО КОЈИ ОДИХ МАТЕРИЈАЛА ИЛИ ПРЕДМЕТА СА СОБОМ, МОЖЕМО ДА ОДБИЈЕМО ПРЕВОЗ ВАШЕГ ПРТЉАГА И/ИЛИ ВАС.**

Ако, упркос томе што је забрањено, било који предмет из овог члана 15.4 буде укључен у ваш Пртљаг, нећемо бити одговорни за било какво кашњење, губитак или оштећење таквих предмета.

15.4.2. Поред Параграфа 15.4.1 Нечекирани пртљаг или Лична имовина не смеју да садрже ножеве, маказе, сечива, прибор за јело, стрелице, шприцеве или било који други оштар предмет или било који предмет који би по нашем мишљењу могао да се користи као оружје.

15.4.3. Нечекирани пртљаг или Лична имовина могу да садрже само предмете који нису искључени из превоза и само у количини и паковању које с времена на време одређују важећи закони и безбедносни прописи.

## **15.5. Предмети који се превозе под условима**

15.5.1. Ако желите да понесете било коју од следећих ставки, треба да нас обавестите о тој намери у тренутку резервације:

15.5.1.1. ломљиве ствари;

15.5.1.2. материјали непријатне природе;

15.5.1.3. инвалидска колица са сувим батеријама које не могу да се проливају (само као Чекирани пртљаг);

15.5.1.4. друге посебне ставке укључујући, без ограничења, спортску опрему (на пример бицикл, скије, сноуборд, голф, опрему за роњење и сурф, опрему за пецање и тако даље), рогове и трофеје, мотке за скок, музичке инструменте итд.

Морате да нас обавестите о намери да носите било коју од горенаведених ставки преко Позивног центра. Имате право да носите такве предмете само уз нашу сагласност.

- 15.5.2. Ако желите да понесете било који предмет поменут у Параграфима 15.5.1.2, 15.5.1.3 и 15.5.1.4, од вас ће се тражити да платите накнаду у складу са Тарифама. За детаље консултујте Веб–страницу или позовите Позивни центар.
- 15.5.3. Ако не пријавите и не добијете сагласност за транспорт ставки поменутих у Параграфу 15.5.1, можемо да одбијемо превоз и/или нећемо бити одговорни за било какво кашњење и штету у вези са тим ставкама.
- 15.5.4. Без обзира на било какву дозволу коју можемо да пружимо, превоз било ког ломљивог предмета (било да се укључи у Чекирани пртљаг, Нечекирани пртљаг или на неки други начин) је у потпуности на ваш ризик и разумете и прихватате постојање и природу тог ризика. Нећемо сносити никакву одговорност за било какву штету или друго оштећење које такви ломљиви предмети могу претрпети или изазвати током превоза или у вези са њим. Пртљаг који садржи ломљиве предмете може бити превезен као Чекирани пртљаг само уз Ознаку о ограниченој одговорности.

## **15.6. Животиње**

Не превозимо живе животиње на нашим летовима, осим одобрених паса за помоћ. За даље информације о правилима у вези са одобреним псима за помоћ погледајте Параграф 8.4.

## **15.7. Право на одбијање превоза Пртљага**

Можемо да одбијемо превоз било ког предмета или материјала који сматрамо неприкладним за превоз због величине, облика, тежине, садржаја, карактеристика, паковања или из безбедносних и сигурносних разлога, или због удобности других путника.

## **15.8. Право на претрагу пртљага**

Ради безбедности и сигурности можемо да вам затражимо дозволу за претрагу ваше одеће или Пртљага. Ако нисте присутни или сте на неки други начин недоступни, ваш Пртљаг може да се претражи у вашем одсуству у сврху утврђивања да ли Пртљаг садржи неке предмете или материјале наведене у параграфима 15.4 или 15.5. Ако нисте сагласни са таквим захтевом, можемо да одбијемо да превеземо вас и/или ваш Пртљаг. Нећемо бити одговорни за било какво оштећење пртљага узроковано таквим претресом, у мери у којој је то дозвољено релевантним законским одредбама.

## **15.9. Испорука и преузимање Чекираног пртљага**

- 15.9.1. Пртљаг се на аеродромима доставља преко терминала за испоруку пртљага, а не лично. Ваша је одговорност да преузмете Пртљаг на овим терминалима. Не носимо одговорност за Пртљаг након његове испоруке. Можемо да контролишемо Етикете за идентификацију пртљага и Пртљажне листове у сваком тренутку. Непреузети пртљаг који је у нашем поседу биће предат само особи која покаже Пртљажни лист која одговара Етикети за идентификацију пртљага. Ако особа која преузима Чекирани пртљаг не може да изврши Проверу пртљага и идентификује Пртљаг помоћу Етикете за идентификацију пртљага, предаћемо пртљаг тој особи само под условом да он или она на задовољавајући начин утврди своје право на Пртљаг.
- 15.9.2. Чекирани пртљаг ћете преузети чим вам буде стављен на располагање.
- 15.9.3. Ако не преузмете Пртљаг или Личну имовину, чуваћемо их 90 дана и наплатићемо вам накнаду за складиштење. Ако их не затражите у том временском периоду, можемо да их одложимо без икакве одговорности према вама. Ако можемо да вас идентификујемо на основу Пртљага или Личне имовине, обавестићемо вас о намери да одложимо непреузете предмете и када ће се то урадити помоћу контакт података које сте навели. Нећемо сносити никакву одговорност према вама за било какву штету на непреузетом пртљагу током складиштења или одлагања.

## **16. Проблеми са летом**

- 16.1. Изузев ваших права према овим Условима или Важећем закону, термини летова приказани у Реду летења на Веб–страници или на другом месту нису загарантовани.
- 16.2. У неком тренутку након обављања Резервације можда ћемо морати да променимо Ред летења или откажемо, преусмеримо, одбијемо укрцавање или одложимо било који лет. Ово може да обухвата промене из безбедносних разлога, потребне регулаторна одобрења или друге комерцијалне или оперативне разлоге.
- 16.3. Ако извршимо отказивање или значајну промену, обратићемо се Извршиоцу резервације у вези са тим чим будемо разумно могли помоћу контакт података које имамо у Резервацији. Ако сте Извршилац резервације, ваша је



одговорност да контактирате са свим осталим Путницима из резервације у вези са таквом променом.

- 16.4. Ништа у овим Условима не утиче на ваша права према Важећем закону. Посетите Веб–страницу за више детаља о вашим правима и информацијама о подршци за прекинуте услуге.

## **17. Одговорност**

### **17.1. Опште**

- 17.1.1. Ови Услови регулишу нашу одговорност према вама, а у неким случајевима и вашу одговорност према нама. Одговорност било ког превозника треће стране помоћу чије карте или резервације путујете биће одређена условима превоза тог превозника. Сажетак главних одредби које регулишу одговорност за путнике и њихов пртљаг, укључујући рокове за подношење захтева за обештећење и могућност давања посебне декларације за пртљаг, налази се у Анексу ових Улова.
- 17.1.2. У многим случајевима наша одговорност у вези са вашим превозом је регулисана правилима у складу са Конвенцијом и Уредбом 2027/97, а тамо где није, примењиваће се релевантне одредбе акта S.L. 499.24 (посебно Други прилог) и сви други примењиви закони. У СЛУЧАЈЕВИМА ГДЕ ЈЕ ПРИМЕЊИВО, НАША ОДГОВОРНОСТ ЗА СМРТ ИЛИ ПОВРЕДУ, ШТЕТУ ИЛИ ГУБИТАК ИЛИ ОШТЕЋЕЊЕ ПРТЉАГА, КАО И ЗА КАШЊЕЊЕ, БИЋЕ ОГРАНИЧЕНА У СКЛАДУ СА КОНВЕНЦИЈОМ И НА НАЧИН КОЈИ ЈЕ НАВЕДЕН У ОВИМ УСЛОВИМА, (КОНВЕНЦИЈА ИМА ПРЕДНОСТ У СЛУЧАЈУ КОНФЛИКТА) И ИЗНОС НАШЕ ОДГОВОРНОСТИ НЕЋЕ ПРЕМАШИТИ ДОКАЗАНУ ШТЕТУ НИ У КОМ СЛУЧАЈУ.
- 17.1.3. Ако докажемо да је тражену штету проузроковао или јој је допринео немар или други незаконити чин или пропуст особе које тражи накнаду или особе у чије име он или она потражује права, бићемо у потпуности или делимично ослобођени од одговорност у складу са Важећим законом.
- 17.1.4. Осим ако је другачије предвиђено у Конвенцији или овим Условима, нећемо имати никакву одговорност за било какву штету коју сте ви или ваш Пртљаг проузроковали и ви ћете бити одговорни за сваку такву штету проузроковану другим лицима или имовини других лица (укључујући нашу).

- 17.1.5. Тамо где је примењиво, Уговор о превозу, ови Општи услови превоза и одрицања и ограничења одговорности такође се примењују на наше запослене, службенике и агенте када делују у оквиру свог радног задужења и под условом да нису поступали непромишљено или са намером да проузрокују штету. Тамо где је то примењиво, укупан износ који може да се потражује од САД, наших запослених, службеника и агената не сме да премаши примењива ограничења одговорности наведена у овим Условима.
- 17.1.6. Осим ако је другачије предвиђено Конвенцијом или Уредбом 2027/97 или било којим обавезним одредбама било ког Примењивог закона, ми нисмо одговорни за губитак добити, индиректну или последичну штету или губитке.

## 17.2. Одговорност за Пртљаг

- 17.2.1. Не носимо одговорност за било какву штету на вашем нерегистрованом кабинском пртљагу или личним стварима, осим у мери у којој је штета настала нашом кривицом.
- 17.2.2. Што се тиче Чекираног пртљага, ми ћемо бити одговорни према вама за његово уништење, губитак или оштећење (где оно превазилази нормално хабање као део ваздушног транспорта) током времена када је био у нашој надлежности и под условом да штета није настала као последица постојећег недостатка или неисправности Чекираног пртљага или ваше грешке, као што је преоптерећење или прекомерно паковање.
- 17.2.3. Наша одговорност за штету узроковану кашњењем у процесима повезаним са ваздушним превозом Пртљага је одређена Конвенцијом и ми ћемо имати одбрану у погледу те одговорности у случајевима у којим можемо да покажемо да смо ми, наши запослени, службеници или агенти предузели све разумне да се избегне штета или ако докажемо да је било немогуће за нас или њих да предузмемо такве мере.
- 17.2.4. Нисмо одговорни за штету, губитак, уништење и кашњење (i) било којих предмета изузетих из превоза, (ii) опасног терета, (iii) било ког Пртљага прихваћеног за превоз са Ознаком ограничене одговорности и (iv) предмета који се превозе под условима, а чији превоз нам није пријављен приликом Резервације или га нисмо прихватили за превоз.
- 17.2.5. Искључујемо одговорност за мања оштећења на спољашности Пртљага (као што су огреботине, прљавштина, мрље, удубљења) која могу да настану услед

нормалног хабања у склопу транспорта и прихватамо само штету која спречава функционалну употребу Пртљага.

- 17.2.6. При превозу Пртљага (укључујући Чекирани пртљаг, Нечекирани пртљаг и Личну имовину), у случају уништења, губитка, оштећења или кашњења, наша одговорност је ограничена на 1288 SDR за сваког Путника осим ако Путник није пружио, у тренутку када нам је Чекиран пртљаг предат, посебну изјаву о интересу у вези са испоруком на одредишту и платио додатни износ ако случај то захтева. У том случају бићемо обавезни да платимо износ који не превазилази наведену и прихваћену суму, осим ако не докажемо да је та сума већа од стварног интереса Путника за испоруку на одредишту. Наша одговорност је ограничена на –2224 SDR у односу на сваку посебну изјаву о интересу у вези са испоруком.
- 17.2.7. Ако је вредност Пртљага већа од ограничења од 1288 SDR, морате да нам скренете пажњу на вредност Пртљага приликом чекирања или морате у потпуности да осигурате Пртљаг пре путовања.
- 17.2.8. Ограничења одговорности из Одредбе 17.2.6 не важе тамо где се докаже да је штета настала услед радње или пропуста нас или наших запослених, службеника или агената и учињена са намером да се проузрокује штета или несмотрено и са сазнањем да ће штета бити вероватан резултат, а ви докажете да су наши запослени, службеници или агенти деловали у оквиру својих задужења.
- 17.2.9. Ваша је одговорност да приликом искрцавања из авиона не оставите предмете у авиону. Ако сте оставили неки предмет у авиону, саветујемо вам да контактирате са канцеларијом "изгубљено–нађено" на аеродрому.
- 17.2.10. Не носимо одговорност за било какву штету насталу услед наше усклађености са важећим законима или државним правилима и прописима или због вашег непоштовања истих.

### **17.3. Одговорност за смрт, повреде и кашњење Путника**

- 17.3.1. У складу са Конвенцијом ми носимо одговорност у случају „несреће“ у оквирима дефинисаним Конвенцијом, која је проузроковала смрт или другу телесну повреду, када се несрећа догоди у авиону или приликом укрцавања или искрцавања.
- 17.3.2. Наша одговорност за смрт или телесне повреде путника подлеже ограничењима као што је наведено у Конвенцији и овим Општим условима превоза. Зависно од доказа подносиоца захтева према Важећем закону,

сносимо строгу одговорност за доказану штету до износа од 128.821 SDR за сваког Путника, осим ако не можемо да докажемо да је штету проузроковао или јој је допринео немар повређеног или преминулог Путника. Изнад границе од 128.821 SDR такође ћемо имати право на друге одбране доступне по Конвенцији (где је примењиво на рекламацију). За потраживања која премашују 128.821 SDR, можемо бити ослобођени кривице ако докажемо да (i) таква штета није настала због противправног чина, пропуста, намере или немара нас или наших запослених, агената или службеника или да је (ii) такве штета настала искључиво због противправног чина, пропуста, намере или немара трећег лица.

17.3.3. Када докажемо да је штету проузроковао или јој је допринео немар или други противправни чин или пропуст преминулог или повређеног Путника, можемо бити у потпуности или делимично ослобођени одговорности у складу са Важећим законом.

17.3.4. Ми ћемо без одлагања, а у сваком случају најкасније 15 дана након утврђивања идентитета физичких лица које имају право на надокнаду (од суда или на други начин), извршити авансне уплате ради испуњења непосредне економске потребе пропорционалне претрпљеним проблемима. Таква исплата неће бити мања од еквивалента у еврима за 16.000 SDR по путнику у случају смрти. Авансна уплата не представља признање или прихватање одговорности. Авансна уплата подлеже накнадном поравнању које може да се плати на основу наше одговорности.

17.3.5. Авансна уплата се не рефундира осим ако накнадно не докажемо следеће:

17.3.5.1. штету је проузроковао или јој је допринео немар или други противправни чин или пропуст повређеног или преминулог Путника; или

17.3.5.2. лице које је примило авансну уплату је проузроковало или допринело штети непажњом или другим противправним чином или пропустом; или

17.3.5.3. лице које је примило уплату није било лице које има право на накнаду.

17.3.6. Осим у мери у којој Важећи закон наводи другачије, када било која уплаћена авансна уплата може да се рефундира из било ког од разлога наведених у Параграфу 17.3.5 изнад, лице које је примило уплату треба да нам врати износ чим се утврди релевантан доказ (на суду или на други начин), заједно

са каматом обрачунатом од датума пријема уплате од стране те особе до датума отплате нама, по тада актуелној стопи пресуде која се примењује у надлежном суду.

- 17.3.7. Према Конвенцији, у случају штете проузроковане кашњењем у превозу Путника, наша одговорност за сваког Путника је ограничена на 5346 SDR. Нећемо бити одговорни према вама када докажемо да смо ми, наши запослени, службеници или агенти предузели све разумне мере да избегнемо штету или је било немогуће да ми или они предузмемо такве мере.

## **18. Процедуре за рекламације**

### **18.1. Рекламације за личне повреде или смрт**

#### 18.1.1. Ако:

- 18.1.1.1. имате рекламацију у вези са личном повредом; или
- 18.1.1.2. ваш лични представник има рекламацију за вашу смрт,

ви или ваш лични представник, у зависности од случаја, треба да нас обавестите о томе у писаном облику што је пре могуће.

### **18.2. Рекламације за пртљаг**

- 18.2.1. Ако примите Пртљаг без жалбе и без попуњавања Пријаве о неправилностима у вези са имовином, то ће бити *prima facie* доказ да је Пртљаг испоручен у добром стању и у складу са овим Условима, осим ако не докажете супротно.
- 18.2.2. Ако је ваш Пртљаг оштећен, изгубљен или одложен током лета, морате да обавестите члана наше Земаљске посаде на аеродрому доласка чим сазнате да је оштећен, изгубљен или одложен.
- 18.2.3. Ако ваш пртљаг не стигне са летом који вас превози, морате одмах да поднесете извештај пре него што напустите транзитну зону и попуните Пријаву о неправилностима у вези са имовином (или, ако то изазива потешкоће, сличан документ који омогућава да се детаљи захтева јасно идентификују) што је пре могуће.
- 18.2.4. Ако је ваш Чекирани пртљаг оштећен или украден, морате то одмах да пријавите и попуните Пријаву о неправилностима у вези са имовином (или,

ако то изазива потешкоће, сличан документ који омогућава да се детаљи рекламације јасно идентификују) што је пре могуће. Ако није могуће препознати оштећење или крађу по пријему Чекираног пртљага, морате накнадно да саставите Пријаву о неправилностима у вези са имовином на аеродрому у року од 7 дана од пријема.

- 18.2.5. Ако Чекирани пртљак не стигне са летом који вас превози и добијете га оштећен или покраден, морате да попуните пријаву о штети или крађи у писаној форми у року од 21 дан након што вам је Пртљак стављен на располагање. Ако признамо губитак Чекираног пртљага или ако Чекирани пртљак није стигао по истеку 21 дана након датума на који је требало да стигне, имате право да остварите своја права у вези са тим.
- 18.2.6. Ако Пртљак касни више од 24 сата на одлазном лету, можете потрошити разуман износ на основне ствари, максимално три дана. Да бисте затражили ову накнаду, морате да поднесете захтев у писаној форми користећи наш интернет образац у року од 21 дана од релевантног лета. Све тврдње морају да буду поткрепљене доказним документима (нпр. признаницама) о извршеним неопходним куповинама.
- 18.2.7. У сваком случају, сваки захтев за штету, губитак или кашњење Пртљага морате да нам поднесете у писаној форми у следећим временским роковима:
  - 18.2.7.1. у случају оштећења Пртљага, чим откријете штету након што сте примили Пртљак, а најкасније у року од седам дана; и
  - 18.2.7.2. у случају кашњења, у року од 21 дана од када вам је Пртљак стављен на располагање.
  - 18.2.7.3. Ако је примењиво, у случају да не испуните захтеве Конвенције и не поднесете рекламацију у писаној форми и у горенаведеним роковима као што је предвиђено у овом Услови 18.2.7, бићемо изузети од одговорности.
- 18.2.8. Уз захтев треба да приложите Пријаву о неправилностима у вези са имовином или да јасно идентификујете појединости рекламације (ако попуњавање Пријаве о неправилностима у вези са имовином подразумева потешкоће), као и да приложите све документе који доказују вашу рекламацију по доласку на Место одредишта.

- 18.2.9. Ако дође до било какве штете на Нечекираном пртљагу или Личној имовини, пријаву морате да попуните у авиону. Ако не испуните овај захтев, бићемо изузети од одговорности.
- 18.2.10. У складу са ограничењима и захтевима према Конвенцији и на начин на који је наведено овде, ако дође до било какве штете на Пртљагу током ваздушног превоза са наше стране, ви ћете организовати поправку Пртљага и прибавити и послати нам признанице на разматрање. Ако Пртљаг буде оштећен без могућности поправке, треба да набавите писану потврду од сервисне радње, као и да наведете бренд и вредност Пртљага ради разматрања.

### **18.3. Уредба 261 Рекламације за обештећење**

- 18.3.1. Путници треба да поднесу рекламације директно Wizz Air-у преко веб-странице и да нам дају 30 дана (или онолико колико је прописано важећим законом, ако је краће) да директно одговоримо на њих.
- 18.3.2. Претходни подпараграф 18.3.1 се неће примењивати на Путнике који немају способност да сами поднесу рекламације. Законски старатељ Путника који то не може да уради може да нам поднесе рекламацију у његово име. Можемо да затражимо доказ да законски старатељ има овлашћење да поднесе рекламацију у име Путника.
- 18.3.3. Путник може да поднесе рекламацију у име других Путника у истој резервацији. Можемо да затражимо доказ да Путник који подноси рекламацију има дозволу за то.
- 18.3.4. Овај одељак не забрањује Путницима да се консултују са правним саветницима или саветницима трећих страна пре него што нам поднесу рекламацију директно.
- 18.3.5. Осим као што је наведено у Параграфу 18.3.2 и 18.3.3 изнад, НЕЋЕМО ОБРАЂИВАТИ РЕКЛАМАЦИЈЕ ЗА КОМПЕНЗАЦИЈУ КОЈУ ЈЕ ПОДНЕЛА ТРЕЋА СТРАНА ОСИМ АКО ЗАХТЕВ НЕ БУДЕ УПОТПУЊЕН ОДГОВАРАЈУЋОМ И ПРИКЛАДНОМ ДОКУМЕНТАЦИЈОМ КОЈА ДОКАЗУЈЕ ОВЛАШЋЕЊА ТРЕЋЕГ ЛИЦА ДА ДЕЛУЈЕ У ВАШЕ ИМЕ.
- 18.3.6. Ништа у овом Параграфу вас не спречава да се консултујете са правним саветником или другом независном компанијом пре него што нам поднесете своју рекламацију директно у складу са 18.3.1.

18.3.7. ПРИХВАТАЊЕМ ОВИХ ОПШТИХ УСЛОВА ПРЕВОЗА ИЗРИЧИТО СЕ СЛАЖЕТЕ ДА ЋЕ БИЛО КАКВА УПЛАТА БИТИ ИЗВРШЕНА НА ПЛАТНУ КАРТИЦУ КОЈА ЈЕ КОРИШЋЕНА ЗА РЕЗЕРВАЦИЈУ ИЛИ НА БАНКОВНИ РАЧУН ПУТНИКА ИЗ РЕЗЕРВАЦИЈЕ. WIZZ AIR МОЖЕ ДА ТРАЖИ ДОКАЗ ДА ЈЕ БАНКОВНИ РАЧУН У ВЛАСНИШТВУ РЕЛЕВАНТНОГ ПУТНИКА.

## 18.4. Пренос рекламације

18.4.1. АКО ПРЕНЕСЕТЕ РЕКЛАМАЦИЈУ, WIZZ AIR НЕЋЕ БИТИ ОБАВЕЗАН ДА ИЗВРШИ БИЛО КАКВЕ УПЛАТЕ ЛИЦУ НА КОЈЕ СЕ ПРЕНОСИ ДОК СЕ И АКО СЕ НЕ ИСПУНЕ СЛЕДЕЋИ УСЛОВИ:

18.4.1.1. WIZZ AIR ДОБИЈА ПИСАНО ОБАВЕШТЕЊЕ О ПРЕНОСУ КОЈЕ ИДЕНТИФИКУЈЕ ПРЕНЕСЕНУ РЕКЛАМАЦИЈУ (УЗ НАВОЂЕЊЕ БРОЈА РЕЗЕРВАЦИЈЕ, ОСНОВА ЗА РЕКЛАМАЦИЈУ И РОК). ОБАВЕШТЕЊЕ ТРЕБА ДА ПОТПИШЕ ПРИМАЛАЦ ПРЕНОСА ИЛИ АКТ О ПРЕНОСУ (ОРИГИНАЛ ИЛИ СЕРТИФИКОВАНА КОПИЈА) ТРЕБА ДА СЕ ПРИЛОЖИ; И

18.4.1.2. WIZZ AIR ДОБИЈА ПИСАНО УПУТСТВО, ОСИМ АКО ОБАВЕШТЕЊЕ О ПРЕНОСУ НИЈЕ ПОСЛАО ИЗВРШИЛАЦ ИЛИ АКТ О ПРЕНОСУ ВЕЋ НИЈЕ ПОСЛАТ WIZZ AIR-У. ИЗВРШИЛАЦ ТРЕБА ДА ПОТПИШЕ УПУТСТВО ЗА ИЗВРШАВАЊЕ ИЛИ ТРЕБА ДА СЕ ПРИЛОЖИ АКТ О ПРЕНОСУ. У СВРХУ ОВОГ СТАВА 18.4.1, ПИСАНО ОБАВЕШТЕЊЕ/УПУТСТВО ЗА ИЗВРШАВАЊЕ ПОДРАЗУМЕВА ОБАВЕШТЕЊЕ САСТАВЉЕНО У ОБЛИКУ ПРИВАТНОГ ДОКУМЕНТА СА ПУНОМ ДОКАЗНОМ СНАГОМ У СКЛАДУ СА ПРИМЕЊИВИМ ЗАКОНОМ.

18.4.2. КАКО БИ СЕ ПОКРИЛИ WIZZ AIR ТРОШКОВИ ПОВЕЗАНИ СА ПРЕНОСОМ, WIZZ AIR НАПЛАЋУЈЕ АДМИНИСТРАТИВНУ НАКНАДУ ЗА ПРЕНОС, ПО СВАКОЈ РЕКЛАМАЦИЈИ ПО ПУТНИКУ, У ИЗНОСУ КОЈИ СЕ НАВОДИ НА ВЕБ-САЈТУ С ВРЕМЕНА НА ВРЕМЕ. ИЗВРШИЛАЦ И ПРИМАЛАЦ ПРЕНОСА СУ ЗАЈЕДНИЧКИ ОДГОВОРНИ ЗА ПЛАЋАЊЕ НАКНАДЕ ЗА ПРЕНОС И ДОДАТНИХ ТРОШКОВА КОЈИ НАСТАЈУ УСЛЕД ПРЕНОСА. WIZZ AIR МОЖЕ ДА ОДБИЈЕ НАКНАДУ ЗА ПРЕНОС ОД БИЛО КОГ ИЗНОСА КОЈИ СЕ ПЛАЋА ВАМА ИЛИ ПРИМАОЦУ ПРЕНОСА.

18.4.3. Надокнада извршена лицу које делује у ваше име сматраће се важећом исплатом накнаде и ослобађа нас одговорности и сваке даље рекламације за накнаду са ваше стране.



## 18.5. Процедура за жалбе клијената

За општа питања или жалбе, контактирајте са нама преко Веб–странице или Позивног центра.

## 19. Алтернативно решавање спорова

19.1. Ако нисте задовољни нашим одговором на жалбу, у одређеним земљама жалбу можете да упутите неком другом телу за решавање спорова.

19.2. На Малти, такође можете (када делујете као потрошач) да упутите жалбу Управи за конкуренцију и заштиту потрошача Малте, користећи следеће детаље:

Управа за жалбе и решавање спорова  
Управа за конкуренцију и заштиту потрошача Малте  
Mizzi House  
National Road  
Blata l-Bajda

Телефон: +356 2395 2000

Веб–страница: <https://mccaa.org.mt/Section/Content?contentId=1193>.

19.3. На Малти је надлежни орган Директорат цивилног ваздухопловства (чији су контакт подаци наведени на: <https://www.transport.gov.mt/aviation>).

19.4. Своју жалбу можете да поднесете и путем платформе за онлајн решавање спорова Европске комисије на адреси <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (ODR). Погледајте додатне детаље о ODR–у на веб–страници.

## 20. Жалбе

Жалбе које се односе на ваздушни превоз (осим рекламација за пртљаг) морају да се поднесу у писаној форми што је пре могуће након предметног догађаја, али најкасније у року од 2 месеца од откривања околности које су довеле до жалбе (јер кашњење у обавештењу негативно утиче на нашу способност да истражимо околности). Разматрање жалбе ће бити у складу са Конвенцијом и верзијом Општих услова превоза који се примењују у време резервације и уговора са нама. Нећемо бити одговорни за било какав губитак или штету насталу због кашњења у подношењу жалбе.

## **21. Застаревање поступака**

ВАШЕ ПРАВО ДА ПОДНЕСЕТЕ РЕКЛАМАЦИЈУ У СКЛАДУ СА КОНВЕНЦИЈОМ БИЋЕ ЗАСТАРЕЛО АКО ТО НЕ УРАДИТЕ У РОКУ ОД 2 ГОДИНЕ ОД ДАТУМА ДОЛАСКА НА ОДРЕДИШТЕ ИЛИ ОД ДАТУМА КАДА ЈЕ АВИОН ТРЕБАЛО ДА СТИГНЕ ИЛИ ОД ДАТУМА КАДА СЕ ПРЕВОЗ ЗАВРШИО. ОДРЕЂЕНИ ДРУГИ НЕКОНВЕНЦИЈАЛНИ РОКОВИ ЗАСТАРЕЋЕ У ЗАВИСНОСТИ ОД ПРИРОДЕ ЗАХТЕВА, НАДЛЕЖНОСТИ И МЕРОДАВНОГ ЗАКОНА.

## **22. Заштита података**

- 22.1. Ми контролишемо начине и сврхе за које обрађујемо личне податке и ми смо „контролор“ у сврхе таквих закона о заштити података који се примењују на нас, укључујући, без ограничења, Уредбу ЕУ 2016/679 (Општа уредба о заштити података или GDPR).
- 22.2. Ваше личне податке обрађујемо у складу са нашом Политиком приватности. За више информација о личним подацима које прикупљамо о вама, како их штитимо, како и зашто их обрађујемо, коме их откривамо и која су ваша права у вези са заштитом података, погледајте нашу Веб–страницу.
- 22.3. Уверите се да су контакт подаци Извршиоца резервације и свих Путника који су нам достављени тачни и ажурирајте их одмах ако се промене. То можете да урадите преко нашег позивног центра.

## **23. Уредба о чартер летовима**

- 23.1. За чартер летове одредбе ових Општих услова превоза примењују се уз следеће разлике:
- 23.2. За чартер превоз који пружамо важе следећи услови:
  - 23.2.1. Услови Уговора и друга обавештења која су наведена у Плану пута и о којима ћете бити усмено обавештени у случају резервације извршене преко Позивног центра;
    - 23.2.1.2.ови Општи услови превоза;
    - 23.2.1.3.Конвенција;

23.2.1.4.Примењив закон;

23.2.1.5.Уговор у чартеру.

23.2.2. Одговорност вашег туристичког агента који организује чартер лет је да вас обавести о условима који се примењују на превоз. Туристички агент ће бити одговоран за сву штету насталу због тога што вас туристички агент није обавестио о томе.

23.2.3. Вашу резервацију је извршио туристички агент који ће вам дати шифру резервације.

23.2.4. Промена линије није дозвољена. Правила за промену времена, преносивост и отказивање (такође због смрти члана уже породице) резервације дефинише туристичка агенција у складу са Уговором о чартеру који је закључен са нама.

23.2.5. Ако желите да понесете посебан Пртљаг или предмете који се превозе под условима, треба да обавестите свог туристичког агента. Одговорност је вашег туристичког агента да нам поднесе захтев (погледајте Параграф 15.5). Ако туристичка агенција не испоштује горенаведене услове, туристичка агенција ће сносити искључиву одговорност за штету насталу пропустом да нас обавести.

23.2.6. Параграф 9 (Седишта) и Параграф 5 (Цене) ових Општих услова превоза не примењују се на чартер превоз.

23.2.7. Захтеви и рекламације (укључујући рекламације за пртљаг и захтеве који произилазе из промене реда летења, кашњења, отказивања или преусмеравања) морају да се поднесу туристичком агенту у писаној форми. Сва временска ограничења наведена у Параграфу 18 су примењива.

23.2.8. Туристичка агенција која изнајмљује лет сноси све трошкове настале из разлога ван наше контроле.

23.2.9. Без обзира на било која права путника у ваздушном саобраћају према Уредби 261, све трошкове који настану због пребукирања летова сноси туристичка агенција која закупи лет.

23.2.10. Ако имате право на рефундирање, ми ћемо га платити туристичкој агенцији, па рекламацију треба поднесете њима у писаној форми.

## 24. Ваљаност

Ако било који суд, трибунал или други орган надлежне јурисдикције утврди да су било која одредба или део одредбе ових Улова неважећи, незаконити или непримењиви, сматраће се да су одредба или део одредбе измењени у најмањој мери неопходној да би била валидни, законити и примењиви. Ако таква измена није могућа, сматраће се да одредба или делимична одредба није део ових Улова, али то неће утицати на ваљаност и примењивост других одредби које се налазе у овим Условима и остаће на снази без промена.

## **Анекс**

### **(за Wizz Air опште услове превоза)**

Овај Анекс је укључен у наше Опште услове превоза.

#### **1. Наша одговорност за путнике и њихов пртљаг**

Информације наведене у овом Анексу сумирају правила одговорности које сви авио-превозници Заједнице морају да поштују према законодавству ЕУ и Монреалској конвенцији из 1999. године.

#### **2. Надокнада у случају смрти или повреде**

Не постоје финансијска ограничења за нашу одговорност за повреде или смрт путника. За накнаду штете до износа од 128.821 SDR (отприлике 160.000 EUR<sup>1</sup>) не можемо да оспоримо рекламацију за надокнаду. Међутим, можемо да оспоримо захтеве за компензацију која прелази 128.821 SDR ако можемо да докажемо да нисмо били несмотрени или на други начин криви.

#### **3. Авансне уплате**

Ако је путник погинуо или повређен, морамо да уплатимо авансну уплату за покривање непосредних економских потреба особе која има право на одштету. Ову уплату морамо да извршимо у року од 15 дана од идентификације особе која има законско право на накнаду. Ова авансна уплата неће бити мања од 16.000 SDR (приближно 20.000 EUR) у случају смрти.

#### **4. Кашњења путника**

У случају кашњења путника бићемо одговорни за штету осим у следећим ситуацијама:

---

<sup>1</sup> Све противвредности у еврима су засноване на курсу који важи од 23. новембра 2022. године.

- предузели смо све разумне мере да избегнемо штету; или
- било је немогуће предузети такве мере.

Наша одговорност за кашњење путника је ограничена на 5346 SDR (приближно 6700 EUR).

## **5. Кашњење пртљага**

У случају кашњења пртљага, бићемо одговорни за штету осим у следећим ситуацијама:

- предузели смо све разумне мере да избегнемо штету; или
- било је немогуће предузети такве мере.

Наша одговорност за кашњење пртљага је ограничена на 1288 SDR (приближно 1600 EUR).

## **6. Уништење, губитак или оштећење пртљага**

Сносимо одговорност до ограничења од 1288 SDR (приближно 1600 EUR) за уништење, губитак или оштећење пртљага. У случају чекираног пртљага ми смо одговорни чак и ако не носимо кривицу, осим ако је сам пртљаг био неисправан. У случају нечекираног пртљага ми ћемо бити одговорни само ако носимо кривицу.

## **7. Виша ограничења за пртљаг**

Према Монреалској конвенцији из 1999. године, наша одговорност за изгубљени, оштећени или одложени пртљаг је ограничена на 1288 SDR (приближно 1600 EUR) за сваки комад пртљага.

Путник може да искористи право на нашу већу одговорност тако што ће дати посебну изјаву, најкасније при чекирању, и платити додатну накнаду. Ова накнада повећава нашу одговорност за чекирани пртљаг на ограничење од 2224 SDR (приближно 2800 EUR).

## **8. Жалбе у вези са пртљагом**

Ако је пртљаг оштећен, касни, изгубљен или уништен, морате да нам напишете или пошаљете жалбу што је пре могуће. У случају оштећења пријављеног пртљага, морате да напишете жалбу у року од седам (7) дана, а у случају кашњења у року од двадесет и једног (21) дана, у оба случаја од датума када је пртљаг стављен на располагање путнику.

## **9. Одговорност уговорних и стварних превозника**

Ако авио-превозник који заправо обавља лет није исти као уговорни авио-превозник, имате право да поднесете жалбу или да поднесете захтев за накнаду штете против било ког превозника. Ако су назив или шифра авио-превозника наведени на карти, тај авио-превозник је уговорни авио-превозник.

## **10. Временско ограничење за радњу**

Свака радња на суду за одштету мора се покренути у року од две (2) године од датума доласка авиона или од датума када је авион требало да стигне.

## **11. Основа за информације**

Горенаведена правила су заснована на Монреалској конвенцији од 28. маја 1999. године, која се у Заједници спроводи Уредбом (ЕЦ) бр. 2027/97 (са изменама и допунама Уредбе (ЕЦ) бр. 889/2002) и националним законодавством држава чланица.