



**WIZZ AIR UK LTD.  
CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y EQUIPAJE**

**Vigente a partir del 1 de julio de 2020**

## Tabla de contenido

Artículo 1. DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN.....	2
Artículo 2. APLICACIÓN.....	6
Artículo 3. TARIFAS Y SERVICIOS ADICIONALES.....	7
Artículo 4. HORARIO.....	7
Artículo 5. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.....	7
Artículo 6. RESERVA Y ASIENTOS.....	8
Artículo 7. PRECIO TOTAL, PRECIO, TASAS, CARGOS Y TARIFAS POR OTROS SERVICIOS.....	11
Artículo 8. PROTECCIÓN DE DATOS.....	13
Artículo 9. FACTURACIÓN Y EMBARQUE.....	13
Artículo 10. DESPACHO DE ADUANAS Y CONTROL DE SEGURIDAD.....	16
Artículo 11. DOCUMENTOS DE VIAJE.....	16
Artículo 12. DENEGACIÓN DE TRANSPORTE.....	16
Artículo 13. REGLAS ESPECIALES PARA EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS.....	17
Artículo 14. EQUIPAJE.....	19
Artículo 15. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE WIZZ AIR.....	23
Artículo 16. REEMBOLSO Y DERECHO A ASISTENCIA.....	24
Artículo 17. RESPONSABILIDAD.....	25
Artículo 18. PLAZO PARA RECLAMACIONES Y ACCIONES LEGALES.....	27
Artículo 19. REGLAMENTO DE VUELOS CHÁRTER.....	28
Artículo 20. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS ALTERNATIVA.....	29
Artículo 21. COMPETENCIA JUDICIAL.....	29

### **Artículo 1. DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN**

1.1. Las definiciones y normas de interpretación recogidas en este Artículo se aplican a estas Condiciones generales para el transporte:

**SERVICIOS ADICIONALES:** cualquier producto o servicio adquirido por Usted en relación con el transporte aéreo y proporcionado por terceros, como por ejemplo, el alquiler de coches y el alojamiento en hoteles.

**ESCALAS CONVENIDAS:** aquellos lugares, excepto el Lugar de salida y el Lugar de destino, que se indican en el Itinerario y en nuestra base de datos como lugares donde está previsto que la aeronave haga una parada en ruta.

**EQUIPAJE:** efectos personales incluidos en el transporte y que le acompañan en Su viaje como Equipaje facturado, Equipaje no facturado u Objetos personales.

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

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

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

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

**GASTOS DE CANCELACIÓN:** tarifa que debe pagar por la cancelación de una reserva, según se establece en el artículo 6.5.1, y cuyo importe se especificará en el Sitio web en el momento de la celebración del Contrato.

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

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

**HORA LÍMITE DE FACTURACIÓN:** hora límite especificada en estas Condiciones generales para el transporte a la cual deberá haber completado los trámites de facturación y recibido la Tarjeta de embarque.

**CONDICIONES DEL CONTRATO:** términos incluidos en Su Itinerario, estas Condiciones generales para el transporte y la Política de Privacidad.

**VUELOS DE CONEXIÓN:** dos o más segmentos de vuelo de Wizz Air por destino e incluidos en la misma reserva.

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

**CONVENIO:** se refiere a cualquiera de los siguientes instrumentos que sea aplicable al contrato de transporte:

- Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (en adelante Convenio de Varsovia);
- Convenio de Varsovia, incluidas las modificaciones en los tribunales de La Haya el 28 de septiembre de 1955;
- El Convenio de Varsovia, incluidas las modificaciones del Protocolo adicional N.º 1 de Montreal (1975);

- El Convenio de Varsovia, incluidas las modificaciones de los tribunales de La Haya y del Protocolo adicional N.º 2 de Montreal (1975);
- El Convenio de Varsovia, incluidas las modificaciones de los tribunales de La Haya y del Protocolo adicional N.º 4 de Montreal (1975);
- Convenio complementario de Guadalajara (1961);
- Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999.

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

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

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

**EEE:** Espacio Económico Europeo, incluidos los estados miembros.

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

**CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS:** causas y/o circunstancias más allá del control razonable de Wizz Air que no se pueden evitar incluso tomado todas las medidas oportunas, tales como, entre otras, desastres naturales, inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la operatividad del vuelo en cuestión, riesgos para la seguridad, huelgas, deficiencias inesperadas para la seguridad del vuelo y decisiones del control del tráfico aéreo que, en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada, ocasionen un gran retraso o la cancelación de uno o más vuelos de dicha aeronave.

**PRECIO:** precio del transporte aéreo desde el Lugar de salida hasta el Lugar de destino. El Precio incluye tasas y otros cargos (incluidos los cargos de aeropuerto e impuestos gubernamentales), así como el importe mínimo disponible de las tarifas por Otros servicios ineludibles para poder realizar la reserva.

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

**CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE:** normativa aplicable al transporte aéreo de Pasajeros y Equipaje realizado por Wizz Air, según se indica en estas Condiciones generales para el transporte.

**LEGISLACIÓN APLICABLE:** legislación de Inglaterra y Gales vigente en cada momento.

**IATA:** Asociación Internacional de Transporte Aéreo.

**BEBÉ:** niño menor de dos años pero con dos o más semanas de edad en la fecha del viaje.

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

y la información del vuelo, como el Lugar de salida, el Lugar de destino, la Escala convenida, si la hubiere, el número de asiento y las horas de salida y de llegada, el número de asiento, así como referencias a las Condiciones del contrato y otra información importante. Si realiza la reserva a través de nuestro Centro de atención telefónica, se le proporcionará un código de reserva y se le enviará el Itinerario por fax, correo electrónico o correo ordinario, en conformidad con estas Condiciones generales para el transporte.

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

**TARIFA POR PÉRDIDA DE VUELO:** tarifa que debe abonarse en determinados supuestos descritos en el Artículo 9.16 en caso de que pierda Su vuelo y desee realizar un trasbordo a otro vuelo operado por Nuestra compañía. El importe de la tarifa se indica en el Sitio web.

**PASAJERO, USTED, SU, SUS o LE:** persona que figura en el Itinerario como pasajero que es transportado o va a ser transportado en una aeronave con nuestro consentimiento.

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

**OBJETOS PERSONALES:** aquellos efectos personales enumerados en el párrafo 14.1.4 de estas Condiciones generales para el transporte, además del Equipaje de mano, que Usted puede subir a bordo sin coste alguno.

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

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

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD:** política de nuestro sitio web que regula el uso de los datos personales proporcionados por Usted o por la Persona que realiza la reserva en Wizz Air.

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

**PERSONA QUE REALIZA LA RESERVA:** persona con plena capacidad jurídica o entidad jurídica que actúa como agente del Pasajero y que realiza la reserva en su propio nombre, en su nombre y/o en el de los otros Pasajeros, y que asume las obligaciones que se establecen en las Cláusulas 6.1.4 - 6.1.7. Como Persona que realiza la reserva también se consideran las agencias de viaje y cualquier persona o compañía que nos abone el Precio total que se indica en el itinerario de un Pasajero.

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

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

TARIFA POR PROTECCIÓN DE ASIENTO: tarifa que se indica en el Sitio web y que Usted debe abonar en el momento de la celebración del Contrato en caso de que Wizz Air ejerza su derecho a cancelar Su reserva en conformidad con estas Condiciones generales para el transporte o en caso de que Usted cancele la reserva según lo establecido en la cláusula 6.5.2.

PROVEEDOR DE SERVICIOS: proveedor externo que ofrece Servicios adicionales.

TARIFAS: normas aplicables y disponibles en el sitio web en relación al Precio total y a las condiciones, tarifas y cargos por los distintos servicios ofrecidos por Nosotros; y otros reglamentos de Wizz Air. Para obtener más información sobre Nuestras tarifas, visite Nuestro sitio web en el enlace [https://wizzair.com/es-es/informacion-y-servicios/precios-descuentos/todos-servicios-tarifas#](https://wizzair.com/es-es/informacion-y-servicios/precios-descuentos/todos-servicios-tarifas#/).

TARIFA TOTAL: precio que debe abonar por todos los servicios ofrecidos por Wizz Air y que incluye la tarifa del transporte aéreo, impuestos, cargos y tarifas por Otros servicios o por cualquier otro servicio adquirido (si lo hay).

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

EQUIPAJE NO FACTURADO/EQUIPAJE DE MANO: equipaje, a excepción del Equipaje facturado, que permanecerá bajo Su custodia durante la duración del viaje en conformidad con estas Condiciones generales para el transporte.

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

NOSOTROS, NUESTRO, NUESTROS, NOS, Wizz Air: hace referencia a Wizz Air UK Ltd. y sus empleados, dependientes y agentes.

- 1.2. Los encabezados y títulos del Artículo son solo informativos y no afectarán a la interpretación de estas Condiciones generales para el transporte.
- 1.3. Toda frase introducida por los términos “incluido”, “que incluye”, “en particular”, o cualquier expresión similar, se interpretarán como ilustrativas y no limitarán el sentido de las palabras que precedan a dichos términos.

## **Artículo 2. APLICACIÓN**

### **2.1. Disposiciones generales**

- 2.2.1 Lo dispuesto en estas Condiciones generales para el transporte forma parte del Contrato que tendrá efecto el día en que se emita el Itinerario y será aplicable al mismo, siempre que Wizz Air aparezca como transportista en su Itinerario.
- 2.2.2 Además de estas Condiciones generales para el transporte aplicables, cada Proveedor de servicios tendrá sus propios términos y condiciones aplicables que regularán sus productos. Asegúrese de haber leído tanto estas Condiciones generales para el transporte como los términos y condiciones de cualquier Servicio adicional ofrecido por el Proveedor de servicios en cuestión antes de completar Su transacción con Nosotros o con el Proveedor de servicios (respectivamente).

## **2.2. Transporte chárter**

- 2.2.1. Si el transporte se realiza de acuerdo con un Contrato chárter, estas Condiciones generales para el transporte serán aplicables únicamente en la medida o con las modificaciones que se incluyan en el billete chárter o en el reglamento chárter del Artículo 19.

## **2.3. Inconsistencia legal**

En caso de que alguna de las disposiciones de estas Condiciones generales para el transporte estuviera en conflicto con las disposiciones obligatorias de la legislación aplicable, prevalecerá la legislación aplicable. Sin embargo, el resto de las disposiciones de estas Condiciones Generales para el transporte deberán seguir siendo válidas.

## **2.4. Primacía de las Condiciones generales para el transporte sobre las políticas de Wizz Air**

Salvo que en estas Condiciones generales para el transporte se disponga lo contrario, en caso de conflicto entre las Condiciones generales para el transporte y otras políticas que podamos haber aplicado en casos particulares, prevalecerán estas Condiciones generales para el transporte.

## **2.5. Condiciones de Servicios adicionales**

Si Usted adquiere Servicios adicionales durante el proceso de reserva o incluye Servicios adicionales en Su reserva una vez realizada la misma, quedará establecido un contrato de Servicios adicionales entre Usted y el Proveedor de servicios respectivo, el cual nos eximirá de responsabilidad alguna con Usted en relación con la prestación de tales Servicios adicionales. El precio de los Servicios adicionales lo establece el Proveedor de servicios correspondiente. Si Usted acepta el presupuesto y efectúa el pago a través del sitio web, Su aceptación del presupuesto nos autoriza a abonar el importe total al Proveedor de servicios en cuestión en Su nombre (si procede). En algunos casos, Usted deberá pagar la tarifa de los Servicios adicionales directamente al Proveedor de servicios.

## **Artículo 3. TARIFAS Y SERVICIOS ADICIONALES**

- 3.1. Nos reservamos el derecho a modificar Nuestras Tarifas. Si desea solicitar información sobre Nuestras Tarifas, llame a Nuestro Centro de atención telefónica.
- 3.2. Nuestros empleados, dependientes y agentes están obligados a cumplir con Nuestras Tarifas.
- 3.3. Las Tarifas vigentes en el momento de la compra del servicio determinado se aplicarán a dicha compra.
- 3.4. SEGÚN LO ESTABLECIDO EN NUESTRO SITIO WEB, SI REALIZA UNA RESERVA Y/O COMPRA ALGUNO DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE AÉREO EN NUESTRA AGENCIA DE VENTA DE BILLETES DEL AEROPUERTO, ES POSIBLE QUE TENGA QUE ABONAR UNA TARIFA ADICIONAL A NUESTRO AGENTE, ADEMÁS DE LAS CORRESPONDIENTES TARIFAS DEL SERVICIO. SI DESEA INFORMACIÓN SOBRE LAS TARIFAS ADICIONALES QUE LE PUEDEN APLICAR, CONSULTE CON NUESTRO AGENTE EN EL AEROPUERTO.

## **Artículo 4. HORARIO**

NO PODEMOS GARANTIZAR LAS HORAS DE SALIDA Y LLEGADA MOSTRADAS EN NUESTRO HORARIO Y EN CUALQUIER OTRO LUGAR, Y QUE NO FORMAN PARTE DE SU CONTRATO DE TRANSPORTE CON NOSOTROS. NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE MODIFICARLAS. DICHOS CAMBIOS SIEMPRE ESTARÁN SUJETOS AL Artículo 15.

## **Artículo 5. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO**

### **5.1. Celebración del Contrato de transporte aéreo y su Contenido**

El Contrato de transporte se acuerda tras el pago del Precio total y la emisión del Itinerario por Nuestra parte. Las Condiciones del contrato se aplican al Contrato de transporte aéreo acordado entre Usted y Nosotros.

## **5.2. Itinerario**

- 5.2.1. El itinerario (en el caso de transporte de Equipaje, la Etiqueta de identificación de equipaje) certifica el Contrato de transporte aéreo acordado entre Usted y Nosotros y no se emitirá un billete por separado.
- 5.2.2. Transportaremos únicamente a las personas (p.ej., los Pasajeros) cuyos nombres figuren en el Itinerario. Si no dispone de un Itinerario al facturar, deberá proporcionar Su código de reserva. Al facturar, también se le pedirá que muestre los Documentos de viaje válidos.
- 5.2.3. Si realiza cambios en la reserva, tal y como permiten estas Condiciones generales para el transporte, emitiremos un nuevo Itinerario como aceptación de dichos cambios. En tal caso, el Itinerario nuevamente emitido será parte del Contrato de transporte desde el momento de su emisión.
- 5.2.4. Si desea solicitar la sustitución (reenvío) de Su Itinerario o código de reserva, llame a nuestro Centro de atención telefónica. Wizz Air podrá cargarle un suplemento por este servicio.

## **Artículo 6. RESERVA Y ASIENTOS**

### **6.1. Reserva**

- 6.1.1. Puede realizar la reserva en nuestro Sitio web, a través de nuestra aplicación móvil de Wizz Air o de nuestro Centro de atención telefónica, o en las agencias de viaje del aeropuerto (si procede).
- 6.1.2. A menos que se indique lo contrario, la Reserva no se registrará sin el pago del Precio total en el momento de realizar la misma.
- 6.1.3. Deberá proporcionarnos la información de contacto pertinente con la que podamos contactarle en cualquier momento (número de teléfono/móvil y dirección de correo electrónico). Es Su responsabilidad garantizar que la dirección de correo electrónico facilitada es la correcta y que puede acceder y consultar el correo electrónico de forma periódica en dicha dirección. Es Su responsabilidad garantizar que los números de teléfono facilitados son correctos, que incluyen el prefijo provincial e internacional y que se le puede localizar en cualquier momento en al menos uno de los números de teléfono indicados en Su reserva. Wizz Air no será responsable por los posibles daños que puedan producirse como consecuencia de Su incumplimiento de los requisitos anteriormente indicados.
- 6.1.4. Si la Persona que realiza la reserva no es un Pasajero o realiza una reserva para Pasajeros acompañantes también, se considerará que esta persona acepta estas Condiciones generales para el transporte en nombre de los Pasajeros cuyos nombres figuran en la reserva.
- 6.1.5. Asimismo, si la Persona que realiza la reserva no es un Pasajero y sus datos de contacto son los que figuran en Su reserva, usted acepta que dicha persona:
  - (a) será responsable de recibir y transmitir todas las comunicaciones/correspondencia (incluyendo modificaciones, enmiendas y cancelaciones) que haya recibido de Nosotros o de Nuestros Proveedores de servicios en relación con la reserva a todos los Pasajeros cuyos nombres figuren en la reserva; y (b) deberá informar a los Pasajeros sobre todas las notificaciones enviadas por Wizz Air a la Persona que ha realizado la reserva y que afecten a la misma.Asimismo, y a menos que nos indique lo contrario, Usted reconoce que asumiremos que la Persona que realiza la reserva tiene el consentimiento de todos los Pasajeros para recibir los reembolsos y, si procede, las compensaciones o gastos imprevistos vencidos y exigibles en virtud de la reserva.
- 6.1.6. Al aceptar estas Condiciones generales para el transporte, se considera que la Persona que realiza la reserva acepta que los datos personales proporcionados a Nosotros se utilizarán para los fines expresados en la Política de privacidad y, al proporcionarnos sus datos de contacto como la Persona que realiza la reserva y/o al otorgar a la Persona que realiza la reserva la autoridad para actuar en Su nombre, Usted nos da Su consentimiento para utilizar estos datos de contacto en futuras correspondencias entre la Persona que realiza la reserva y Nosotros o nuestro Proveedor de servicios. Asegúrese de que los datos de contacto de la Persona que realiza la reserva se proporcionan con su consentimiento y que son correctos, así como de informarnos inmediatamente en caso de producirse alguna modificación en dichos datos.
- 6.1.7. Si la reserva la realiza un tercero (incluidos los sistemas de reserva), dicho tercero (p. ej.,



una agencia de viajes) actuará como la Persona que realiza la reserva. Es obligación de la Persona que realiza la reserva proporcionarle toda la información relativa a Su reserva (incluyendo, entre otros datos, los componentes del Precio total y sus respectivos importes).

6.1.8. Usted deberá proporcionarnos Su nombre completo tal y como figura en el Documento de viaje que va a utilizar al viajar. En caso de no hacerlo al realizar la reserva o durante las 2 horas siguientes a la misma a través de nuestro Centro de atención telefónica, deberá abonar una tarifa por el cambio de nombre, cuyo importe podrá consultar en el sitio web o en nuestro Centro de atención telefónica. Si tiene una reserva confirmada, puede corregir hasta tres caracteres del nombre o del apellido sin ningún cargo, siempre y cuando Usted realice la corrección hasta tres horas antes de la hora de salida programada de Su vuelo.

## **6.2. Requisitos de la reserva**

6.2.1. Si necesita ayuda especial, (incluidos entre otros, el transporte de un perro guía reconocido), deberá informarnos sobre Su discapacidad física o movilidad reducida, así como sobre el tipo de movilidad u otra ayuda que necesite o desee transportar, o bien sobre cualquier cambio al respecto, 48 horas antes de la hora prevista de salida del vuelo, llamando al Centro de atención telefónica al número de teléfono o mediante correo en la dirección de correo electrónico disponibles para tal fin. Para obtener el número de teléfono y la dirección de correo electrónico, visite el Sitio web.

6.2.2. CUANDO SEA IMPOSIBLE VERIFICAR SU ESTADO DE SALUD, SI PADECE ALGUNA ENFERMEDAD GRAVE O CONTAGIOSA, O CUALQUIER OTRA QUE NECESITE ATENCIÓN MÉDICA, ES SU RESPONSABILIDAD OBTENER CONSEJO MÉDICO PARA CONFIRMAR QUE PUEDE VIAJAR EN AVIÓN DE FORMA SEGURA. SEGÚN LAS DISPOSICIONES DE ESTAS CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE, NOSOTROS NO NOS HAREMOS RESPONSABLES DE NINGÚN ACCIDENTE, DETERIORO DEL ESTADO DE SALUD O FALLECIMIENTO QUE SE PRODUZCA DURANTE EL VUELO COMO CONSECUENCIA DE NO PEDIR O NO SEGUIR EL CONSEJO MÉDICO.

6.2.3. Nos reservamos el derecho a solicitar un certificado médico para confirmar Su capacidad para volar, incluida la aprobación médica explícita para que Usted pueda volar, en cualquiera de los casos indicados en el párrafo 6.2.1 y cualquier otro en el que tengamos una duda razonable de que Usted pueda completar el vuelo de forma segura, sin necesidad de asistencia médica extraordinaria durante dicho vuelo. Si fuera necesario, podremos solicitar que una enfermera o personal médico titulado acompañe al Pasajero durante el vuelo. El certificado médico se debe emitir en un plazo de 6 días como máximo antes de la fecha del vuelo.

6.2.4. En caso de no cumplir los requisitos establecidos en los Artículos 6.2.1, 6.2.2 y 6.2.3, cancelaremos Su reserva y transporte y procederemos a la devolución del importe del Precio del billete, previa deducción de las tarifas por Otros servicios y por Protección de asiento.

6.2.5. En caso de que no podamos cumplir los requisitos indicados en Su certificado médico en la aeronave que operamos según el Horario previsto, cancelaremos Su reserva y transporte y procederemos a la devolución del importe del Precio.

6.2.6. Si desea transportar Equipaje especial u objetos de transporte condicionado según lo especificado en el artículo 14.4, deberá informar al Centro de atención telefónica al respecto (consulte el artículo 14.4). Para obtener más información, visite Nuestro Sitio web.

## **6.3. Asientos**

6.3.1. Wizz Air utiliza un sistema de asientos asignados. Al facturar (tanto si se realiza en línea, como a través de la aplicación móvil o en el aeropuerto), le seleccionamos un asiento de forma gratuita.

6.3.2. Si tiene preferencia de asiento y, siempre que haya disponibilidad, podrá seleccionar otro asiento mediante el pago de la tarifa pertinente:

- a) en el momento en que efectúe una reserva, o bien,
  - b) si ha completado Su reserva en línea, a través de la aplicación móvil de Wizz Air o c)
- en el aeropuerto hasta 3 horas antes de la Hora de salida programada.

Tenga en cuenta de después de facturar, solo puede cambiar el asiento preseleccionado por determinados asientos situados en las primeras filas o en las filas con las salidas sobre las alas.

- 6.3.3. A efectos de estas Condiciones generales para el transporte, la tarifa que debe pagarse por la selección del asiento se considera una tarifa por otros servicios.
- 6.3.4. Cambio del asiento seleccionado
- 6.3.4.1. Una vez que haya embarcado, puede que se le solicite cambiar el asiento que se le ha asignado por motivos operativos o de seguridad. En tal caso, siga las instrucciones de la tripulación de cabina al respecto. En caso de que debamos corregir la selección del asiento que ha adquirido, tendrá derecho al reembolso de la tarifa que ha pagado por el asiento seleccionado.
- 6.3.5. Si necesita asistencia especial para embarcar y sentarse, consulte el Artículo 6.2.1. Si durante la reserva ha indicado que Su movilidad es reducida, podrá seleccionar el servicio de facturación por Internet; sin embargo, no podrá imprimir la Tarjeta de embarque. Si ha seleccionado el servicio de facturación en línea, póngase en contacto con nuestro Centro de atención telefónica llamando al número de teléfono nacional disponible para las solicitudes de asistencia especial o enviando la petición a la dirección de correo electrónico disponible para dichas solicitudes (para obtener los números de teléfono y la dirección de correo electrónico disponibles para tal fin, visite nuestro Sitio web). Tras la asignación del asiento, podrá imprimir Su Tarjeta de embarque. Si ha seleccionado el servicio de facturación por Internet y ha facturado, pero no se ha puesto en contacto con nuestro Centro de atención telefónica para la asignación del asiento, deberá acudir al mostrador de facturación del aeropuerto para que le asignen un asiento; en tal caso, se le imprimirá la Tarjeta de embarque de forma gratuita (consulte el Artículo 9).
- 6.3.6. Excepciones para los asientos
- 6.3.6.1. Por motivos de seguridad, algunos asientos no son adecuados para todos los pasajeros. Dichos asientos se ubican en la primera fila del avión, en las salidas sobre las alas y en la última fila. Por ejemplo, si viaja con un niño, no podrá seleccionar asientos que se encuentren en la primera fila o en las filas con las salidas sobre las alas.
- 6.3.7. Cancelación o cambio de la reserva por parte del Pasajero
- 6.3.7.1. Si desea realizar cambios en Su reserva de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 6.4 o cancelar Su reserva de acuerdo con el Artículo 6.5, no se le reembolsarán las tarifas que haya pagado por los asientos asignados y se aplicará el Artículo 6.4 o 6.5 (respectivamente).
- 6.3.8. Modificación por parte de Wizz Air
- 6.3.8.1. Si (i) Wizz Air modifica la ruta o el horario previsto del vuelo indicado en Su Itinerario de acuerdo con el Artículo 15.1, o (ii) Wizz Air cancela el viaje o el vuelo se retrasa más de 5 horas y ha adquirido un asiento en relación con dicha reserva, debido a dicho acontecimiento, podrá seleccionar
- a) la cancelación de Su reserva, en cuyo caso se le reembolsará la tarifa que haya pagado por el asiento seleccionado;
  - b) un vuelo alternativo, en cuyo caso migraremos el asiento seleccionado al nuevo vuelo reservado o le asignaremos un nuevo asiento. En este último caso, podrá disponer del valor completo de la tarifa que ha pagado por el asiento seleccionado para seleccionar y adquirir un asiento en el nuevo vuelo reservado en vez del asiento que se le haya preasignado en el vuelo alternativo, o bien le reembolsaremos el importe que pagó por el asiento seleccionado previa solicitud por Su parte. En este último caso, póngase en contacto con nuestro Centro de atención telefónica.

#### **6.4. Cambios de Reserva por el Pasajero**

- 6.4.1. La reserva según el Itinerario no se puede transferir o modificar excepto en los supuestos indicados a continuación.
- 6.4.2. Si desea cambiar los horarios de vuelo o la ruta indicada en su itinerario, deberá realizar la modificación a través de nuestro sitio web o llamando al Centro de atención telefónica al menos 3 horas antes de la hora prevista de salida del primer sector que figura en su reserva. Si Su reserva incluye más de un sector, no podrá modificar la ruta una vez iniciado el primer sector. Si ha reservado un vuelo de vuelta, el cambio de ruta se debe realizar en ambos sectores (es decir, si el Lugar de salida o el Lugar de destino cambia en uno de los sectores, se debe cambiar en el otro sector respectivamente).

- 6.4.3. Salvo que hayamos acordado algo distinto, deberá abonar la tarifa por cambio de vuelo y la diferencia entre el precio original y el Precio nuevo (incluidos los cambios de tasas, cargos y Tarifas por Otros servicios). Si el nuevo Precio total es inferior al precio original, no tendrá derecho a reembolso excepto al del importe correspondiente a las tasas o cargos de menor importe.
- 6.4.4. En caso de que desee cambiar el nombre de un Pasajero, deberá realizar los cambios a través de nuestro Sitio web o llamando al Centro de atención telefónica al menos 3 horas antes de la hora prevista de salida del primer sector que figura en Su reserva. Es posible que tenga que pagar un cargo por el cambio de nombre; para obtener más información, visite nuestro sitio web o llame al Centro de atención telefónica. Solo se permite el cambio de nombre para todos los sectores reservados en la misma reserva según se indica en el Itinerario.
- 6.4.5. Si realiza cambios en Su reserva de acuerdo con lo estipulado anteriormente, emitiremos un nuevo Itinerario con los cambios efectuados y, desde el momento de la emisión del nuevo Itinerario, dicho Itinerario modificado será parte del Contrato de transporte.

### **6.5. Cancelación de la Reserva por parte del Pasajero**

- 6.5.1. Usted podrá cancelar la reserva hasta catorce (14) días antes de la hora prevista de salida del vuelo. Tendrá derecho al reembolso del Precio total previa deducción de los Gastos de cancelación.
- 6.5.2. Si cancela Su reserva en un plazo de catorce (14) días antes de la hora prevista de salida del vuelo, se le reembolsará el importe del Precio total previa deducción de las tarifas por Otros servicios y por Protección de asiento.
- 6.5.3. En caso de que se produzca el fallecimiento de un familiar directo (madre, padre, abuelo(a), hijo(a), nieto(a), hermana(o), esposa, marido, pareja de hecho) durante el mes anterior a la fecha prevista de salida del vuelo que se indica en Su reserva, previa solicitud presentada en el plazo de 1 mes a partir de dicho fallecimiento y siempre que haya presentado un certificado de defunción o copia del mismo en un plazo de 7 días desde la solicitud, procederemos a cancelar su reserva y le abonaremos el Precio total de la parte del viaje que no haya realizado.
- 6.5.4. En el caso de que Wizz Air modifique la ruta o el horario previsto del vuelo indicado en su Itinerario según se establece en el artículo 15.1, ignore la escala convenida o añada una nueva escala, usted podrá cancelar el Contrato con efecto inmediato y tendrá derecho al reembolso del Precio total.

## **Artículo 7. PRECIO TOTAL, PRECIO, TASAS, CARGOS Y TARIFAS POR OTROS SERVICIOS**

### **7.1. Precio total, Precio**

- 7.1.1. A menos que Wizz Air estipule expresamente lo contrario, el Precio total incluye el precio, las tasas, los cargos y las tarifas por Otros servicios, así como la tarifa por los Servicios adicionales (si los hubiera). Durante el proceso de reserva le facilitaremos información sobre los componentes del Precio total y sus respectivos importes a través de nuestro Sitio web o del Centro de atención telefónica, según el método que haya utilizado para realizar dicha reserva.
- 7.1.2. A menos que se estipule lo contrario, en el Precio solo se incluye el precio de transporte desde el Lugar de salida hasta el Lugar de destino, así como las tasas y los cargos correspondientes. El Precio no incluye el servicio de transporte por tierra entre las terminales del aeropuerto o entre las terminales del aeropuerto y la ciudad, así como tampoco las Tarifas por Otros servicios que haya solicitado.
- 7.1.3. El importe del Precio se calculará en función de las tarifas vigentes el día de la reserva para el transporte determinado según se indica en el Sitio web. Los cambios que se produzcan en dichas Tarifas entre la fecha de la reserva y la fecha del comienzo del viaje no afectarán al precio (excepto en los supuestos indicados en los Artículos 6.4. y 7.2.2).
- 7.1.4. Nos reservamos el derecho a ofrecer precios promocionales entre la fecha de Su reserva y la fecha de Su viaje. La oferta de precios promocionales no le da derecho a reclamar el importe de la diferencia entre el Precio total abonado por Usted para la reserva y el Precio total promocional.

### **7.2. Tasas, Cargos y Tarifas por Otros servicios**

- 7.2.1. El Precio suele incluir las tasas, las tarifas y los cargos impuestos por el gobierno u otras autoridades, por los operadores del aeropuerto o por Wizz Air, que estén vigentes el día de la emisión del

Itinerario más el importe mínimo de las Tarifas ineludibles por Otros servicios que son necesarios para realizar la reserva de forma efectiva en el momento de la reserva y compra. Los cargos de aeropuerto basados en el pasajero incluidos en el Precio están destinados a cubrir los servicios que le proporciona el operador del aeropuerto, que cubren la gestión de pasajeros y equipaje en el territorio del aeropuerto, incluyendo entre otros el pasajero y la facturación de equipaje, el control de seguridad del pasajero, control de seguridad del equipaje, pasaporte y embarque. Las tasas y los cargos impuestos por un operador del aeropuerto, incluso si se basa en el número de pasajeros no son reembolsables.

- 7.2.2. Nos reservamos el derecho a solicitar, y al aceptar estas Condiciones generales para el transporte. Usted afirma estar de acuerdo con ello, el pago de aquellas tasas, cargos y tarifas (incluidas las Tarifas por Otros servicios) que sean nuevos o hayan incrementado y que estén relacionados con su viaje y hayan sido impuestos por el gobierno, otras autoridades o por los operadores del aeropuerto entre la fecha de emisión del Itinerario y la fecha de Su viaje, con carácter retroactivo, según sea la situación. Si no abona estos importes, tendremos el derecho a denegar Su transporte en conformidad con el Artículo 12.
- 7.2.3. Algunos servicios se pueden adquirir después de realizar la reserva, pero siempre antes de que comience el viaje, a través del Sitio web o (según lo dispuesto en el Artículo 3.4.) en el aeropuerto, dependiendo del tipo de servicio. Las tarifas por Otros servicios, tales como la selección del asiento, pueden cambiar después de la fecha de realización de la reserva. Las tarifas por dichos servicios se corresponderán con la Tarifa por otros servicios que esté en vigor el día de la adquisición, la cuales se pueden consultar en el Sitio web o en nuestro Centro de atención telefónica.

### **7.3. Divisa del Precio**

- 7.3.1. El Precio, las tasas, los cargos y las Tarifas por Otros servicios se establecerán en la divisa del Lugar de salida, a menos que indiquemos el uso de otra divisa antes o en el momento de realizar el pago (p. ej., debido a la no convertibilidad de la moneda en el Lugar de salida), o bien si elige pagar con una moneda distinta. La factura se emitirá en la moneda del Lugar de salida.
- 7.3.2. Según lo establecido, los precios que se indican en una determinada moneda en nuestro Sitio web solo serán válidos si dicha moneda es la divisa del Lugar de salida. Si elige pagar con una moneda distinta, nosotros realizaremos la conversión del precio a dicha moneda.

### **7.4. Pago**

#### **7.4.1. General**

- 7.4.1.1. El pago del Precio total deberá abonarse mediante tarjeta de débito o crédito, o por los otros medios de pago que se indican en el sitio web (p. ej., con bonos regalo de Wizz) en el momento de realizar la reserva o mediante transferencia bancaria para los viajes que se originen en determinados países (consulte el Artículo 7.4.3). En algunos casos excepcionales, de los cuales se le informará al realizar la reserva, deberá pagar las tasas y los cargos por separado previa solicitud (es posible que algunos aeropuertos exijan el pago de los cargos de aeropuerto en el propio aeropuerto).
- 7.4.1.2. Usted deberá abonar el pago del Precio total incluso cuando haya sido abonado por una tercera parte. Nosotros podremos, a nuestra propia discreción, considerar que existe un alto grado de fraude en la tarjeta de débito o crédito utilizada para realizar el pago o el pago realizado mediante transferencia bancaria y/o los datos de la reserva. En tal caso, nos pondremos en contacto con Usted en los números de teléfono indicados en Su reserva para comprobar los datos del pago y de la reserva. Si nos resulta imposible contactar en dichos números de teléfono o usted no puede verificar los datos del pago o de la reserva, nos reservamos el derecho a cancelar Su reserva y devolverle el importe del Precio total.
- 7.4.1.3. Mediante la aceptación de las Condiciones generales para el transporte, usted da su consentimiento expreso para que emitamos una factura electrónica por el Precio total y proporcionemos dicha factura electrónica exclusivamente por medios electrónicos y únicamente a la dirección de correo electrónico que haya facilitado al realizar la reserva.
- 7.4.1.4. Además, también podrá solicitar una copia impresa de la factura electrónica llamando a nuestro Centro de atención telefónica y abonando el importe que se indica en nuestro Sitio web o Centro de

- atención telefónica. Dicha copia impresa de la factura se enviará por correo postal a la dirección que Usted facilitó al Centro de atención telefónica. Puede solicitar una factura modificada que contenga datos de facturación diferentes a los proporcionados en la reserva y posiblemente tenga que abonar un suplemento por dicho servicio.
- 7.4.1.5. El pago del Precio total deberá realizarse en la divisa en que se haya determinado dicho Precio, a menos que se haya acordado lo contrario.
- 7.4.1.6. SI PAGA CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO EN UNA DIVISA DISTINTA A LA QUE SE HA UTILIZADO PARA DETERMINAR EL PRECIO, ES POSIBLE QUE EL EMISOR DE SU TARJETA LE APLIQUE TARIFAS ADICIONALES Y QUE EL IMPORTE CARGADO EN SU TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO SEA DIFERENTE (E INCLUSO PUEDE QUE SEA MAYOR) AL PRECIO FINAL QUE FIGURA EN NUESTRA CONFIRMACIÓN DE RESERVA. SI TIENE ALGUNA DUDA RELACIONADA CON DICHAS TARIFAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO, DEBE PONERSE EN CONTACTO CON EL EMISOR DE SU TARJETA.
- 7.4.2. Pago de reservas por Internet. Al realizar la reserva por Internet, usted deberá abonar el precio total mediante una tarjeta bancaria válida para el pago por Internet o mediante transferencia bancaria (si es posible para esa reserva) en el plazo que se indica en el Sitio web.
- 7.4.3. Pago de reservas a través de nuestro Centro de atención telefónica. Si realiza una reserva a través de nuestro Centro de atención telefónica, deberá proporcionar los datos de Su tarjeta bancaria al agente del Centro de atención telefónica que se encargará de tramitar el pago. El Precio total deberá abonarse al realizar la reserva. En algunos casos podrá pagar mediante transferencia bancaria, cuyos datos están disponibles en Nuestro Sitio web o llamado al Centro de atención telefónica (consulte el Artículo 7.4.4). A las reservas realizadas a través del Centro de atención telefónica se les aplicará un suplemento adicional, cuyo importe está disponible en nuestro sitio web o llamando al Centro de atención telefónica.
- 7.4.4. Pago mediante transferencia bancaria
- 7.4.4.1. El Precio total de los viajes que se originen en determinados países se puede abonar mediante transferencia bancaria. Para más información, visite nuestro Sitio web.
- 7.4.4.2. Usted deberá abonar todos los costes o cargos asociados al pago mediante transferencia bancaria. El importe transferido y recibido deberá cubrir la totalidad de la cantidad exacta del Precio total y Nosotros deberemos recibir dicho importe en el plazo que se indica en nuestro sitio web. Si no recibimos la totalidad del importe del precio total en el plazo especificado, Su Reserva no será válida y será eliminada.
- 7.4.4.3. En caso de efectuar el pago mediante transferencia bancaria, el plazo para realizar las reservas será limitado.
- 7.4.5. Si Usted no recibe confirmación de Su Reserva en la dirección de correo electrónico facilitada en el momento de realizarla en un plazo de 5 días a partir de la fecha de realización de la misma, deberá ponerse en contacto con el Centro de atención telefónica para verificar la validez de Su Reserva.
- 7.4.6. Salvo que Wizz Air especifique lo contrario, el número de reservas asociadas a una cuenta de Wizz que se pueden pagar al mismo tiempo mediante transferencia bancaria es limitado.
- 7.4.7. Devolveremos todos los pagos no identificados a la cuenta bancaria desde donde se han efectuado dichos pagos. Todos los costes asociados a dicha transferencia bancaria de devolución correrán a Su cargo.

## **Artículo 8. PROTECCIÓN DE DATOS**

- 8.1. En relación a Sus datos personales, actuamos en conformidad con la legislación aplicable sobre protección de datos. Puede consultar nuestra Política de privacidad en nuestro Sitio web o solicitar información detallada llamando al Centro de atención telefónica.
- 8.2. Con la formalización del Contrato de estas Condiciones generales para el transporte, Usted acepta la Política de privacidad.

## **Artículo 9. FACTURACIÓN Y EMBARQUE**

- 9.1. En caso de que no pueda viajar por cualquier razón o no consiga presentarse a tiempo en facturación o en la puerta de embarque, nos negaremos a realizar su transporte (según lo dispuesto en el Artículo 9.16), cancelaremos Su reserva, previa solicitud, y le reembolsaremos el importe del Precio total

tras deducir las cantidades correspondientes a la Tarifa por otros servicios y la Tarifa por Protección de asiento. Le recomendamos que contrate un seguro de cancelación.

- 9.2. Deberá confirmar Su identidad y presentar Su código de reserva y Documentos de viaje válidos, según se indica en el Artículo 11 al realizar la facturación. De lo contrario, nos negaremos a transportarle, cancelaremos Su reserva y, previa solicitud, le reembolsaremos el importe del Precio total tras deducir la Tarifa por Otros servicios y la Tarifa por Protección de asiento.
- 9.3. En algunos aeropuertos, por motivos de seguridad, se toman fotografías de los Pasajeros al facturar con su consentimiento.
- 9.4. Si Su Itinerario se ha emitido para dos o más tramos en un viaje consecutivo, al llegar a cada aeropuerto de trasbordo, deberá salir de la aeronave, entrar en el país (pasar por el despacho de aduanas y el control de fronteras y de seguridad), recoger Su Equipaje facturado y facturarlos para Su siguiente vuelo de acuerdo con el procedimiento y las normas establecidas en estas Condiciones generales para el transporte
- 9.5. La facturación en el aeropuerto comienza 2 horas y, por norma general, suele cerrar 40 minutos antes de la hora de salida según el horario del aeropuerto del lugar de salida. En determinados aeropuertos, cuya información se puede consultar en nuestro sitio web o a través del Centro de atención telefónica, la facturación cierra 60 minutos antes de la hora de salida según el horario.
- 9.6. El servicio de facturación por Internet y de facturación mediante la aplicación móvil de Wizz Air solo está disponible en determinadas rutas. Si viaja por una ruta donde está disponible el servicio de facturación por Internet, al realizar la reserva deberá elegir si desea facturar por Internet o en el aeropuerto. Si opta por facturar en el aeropuerto, se le cargarán unos gastos de tramitación no reembolsables que deberá abonar en el momento de realizar la reserva. Aunque haya elegido la opción de facturación por Internet al realizar la reserva, posteriormente podrá facturar en el aeropuerto, en cuyo caso se le cargarán unos gastos de tramitación que deberá abonar en el aeropuerto. Si desea consultar el importe de dichos gastos de tramitación en el aeropuerto, visite el sitio web o llame al Centro de atención telefónica.
- 9.7. A menos que especifiquemos lo contrario, si tiene un vuelo de ida y ha seleccionado el servicio de facturación por Internet para su vuelo, puede facturar por Internet desde las 48 horas hasta las 3 horas anteriores a la hora de salida del Vuelo programado.

A menos que especifiquemos lo contrario, si ha reservado un vuelo de ida y vuelta en la misma reserva y ha seleccionado el servicio de facturación por Internet para sus vuelos, puede facturar por Internet

- en su vuelo de ida desde las 48 horas hasta las 3 horas anteriores a la hora de salida del vuelo de ida programado; y
- en el caso de su vuelo de vuelta, desde los 15 días y hasta las 3 horas anteriores a la hora de salida de su vuelo de vuelta programado, pero en cualquier caso solo después de haber facturado en su vuelo de ida.

La facturación por Internet está disponible a través del sitio web o mediante la aplicación móvil de Wizz Air.

- 9.8. Si ha facturado por Internet a través del sitio web, debe imprimir o descargar la Tarjeta de embarque como máximo 2 horas antes de la hora de salida según el Horario. Si ha facturado mediante la aplicación móvil de Wizz Air, deberá descargar la Tarjeta de embarque móvil en la aplicación Passbook, u otra aplicación similar, de Su dispositivo móvil como máximo 2 horas antes de la hora de salida según el Horario. En ambos casos, Usted debe presentar la Tarjeta de embarque impresa o descargada junto con los Documentos de viaje válidos utilizados durante la facturación por Internet en el acceso de seguridad del aeropuerto y en la puerta de embarque.
- 9.9. Si ha facturado por Internet mediante la aplicación móvil de Wizz Air y viaja con equipaje facturado, deberá presentarse con dicho equipaje en el mostrador de entrega de equipajes como mínimo 40 minutos antes de la hora de salida programada del vuelo, a menos que se especifique lo contrario. En algunos aeropuertos, los mostradores de facturación también funcionan como mostradores de entrega de equipajes.

- 9.10. Si no descarga Su Tarjeta de embarque móvil o no imprime la Tarjeta de embarque (en caso de haber realizado la facturación por Internet), o no puede presentar la Tarjeta de embarque en la puerta de embarque por cualquier razón, puede facturar por Internet en el aeropuerto con la aplicación de la tarifa de facturación en el aeropuerto correspondiente.
- 9.11. Deberá presentarse en la puerta de embarque y estar listo para embarcar como mínimo 30 minutos antes de la Hora de salida programada del vuelo. Si Usted no puede presentar Su Tarjeta de embarque y/o los mismos Documentos de viaje que utilizó durante la facturación en la puerta de embarque, se le podrá denegar el transporte.
- 9.12. Una vez que haya facturado por Internet o a través de la aplicación móvil de Wizz Air:
- (i) podrá modificar Su nombre, la fecha del vuelo, la hora del vuelo y la ruta hasta 4 horas antes de la hora prevista de salida del vuelo (deberá abonar las tarifas por cambio que correspondan, cuyo importe puede consultar en nuestro sitio web o en el Centro de atención telefónica);
  - (ii) podrá añadir servicios adicionales en línea o a través de la aplicación móvil de Wizz Air, previo pago de la tarifa correspondiente al servicio, hasta 3 horas antes de la hora prevista de salida. Si dichos servicios se añaden en el aeropuerto, se deberá abonar la tarifa de servicio correspondiente a la adquisición en el aeropuerto. Para obtener información sobre los servicios que puede adquirir después de facturar y sus tarifas, visite nuestro sitio web, llame al Centro de atención telefónica o póngase en contacto con Su agencia de viajes.
  - (iii) Si añadió servicios adicionales después de facturar por Internet o a través de la aplicación móvil, deberá imprimir la Tarjeta de embarque o descargar la Tarjeta de embarque móvil otra vez (respectivamente) con esos servicios adicionales y presentarla junto con los Documentos de viaje válidos en el acceso de seguridad del aeropuerto y en la puerta de embarque.
- 9.13. Los menores de 14 años deben (a) facturar (ya sea por Internet o a través de la aplicación móvil) e (b) ir acompañados en ambos casos por un Pasajero mayor de 16 años. En algunos países, la legislación relativa al transporte de menores puede ser más estricta, en cuyo caso prevalecerán dichas leyes
- 9.14. Pese a las disposiciones del Artículo 9.7, si factura utilizando el servicio de facturación en línea o a través de la aplicación móvil y no es ciudadano de la UE/EEE, deberá presentarse en el mostrador de facturación como mínimo 40 minutos antes de la hora prevista de salida del vuelo con los Documentos de viaje y la Tarjeta de embarque para su verificación. Si no presenta una Tarjeta de embarque verificada en la puerta de embarque, se le podrá denegar el transporte.
- 9.15. Si viaja a determinados Lugares de destino, deberá facilitar información sobre Sus Documentos de viaje en línea, a través de nuestro sitio web, con el fin de cumplir con las normativas de seguridad locales como mínimo 4 horas antes de la hora prevista de salida del vuelo. De lo contrario, se le podrá denegar el transporte.
- 9.16. Pérdida de vuelo
- 9.16.1. Si ha perdido Su vuelo, podrá embarcar en Nuestro próximo vuelo disponible a Su Lugar de destino, siempre que:
- (i) Usted se encuentre en el Lugar de salida y lo solicite en nuestra agencia de venta de billetes del aeropuerto en un plazo de 30 minutos después de la hora prevista de salida de Su vuelo original; y
  - (ii) si ha facturado a través del sitio web o mediante la aplicación móvil de Wizz Air, siempre que
    - haya llegado más tarde de la hora límite de Facturación si tiene Equipaje para Facturar o
    - haya llegado tarde a la puerta de embarque;o
  - (iii) si ha optado por facturar en el aeropuerto, siempre que se haya presentado en el Lugar de salida pero haya llegado más tarde de la Hora límite de facturación; y
  - (iv) haya abonado la tarifa por pérdida de vuelo en nuestra agencia de venta de billetes del aeropuerto.

- 9.16.2. Si toma un vuelo de conexión con el vuelo original según se describe en este Artículo 9.16 y opta por la facturación en el aeropuerto para Su vuelo de conexión, se le cargarán unos gastos de tramitación no reembolsables que deberá abonar en el momento de realizar la nueva reserva, así como la Tarifa por pérdida de vuelo.
- 9.16.3. Si opta por facturar en el aeropuerto y ha facturado a tiempo pero ha llegado tarde a la puerta de embarque, deberá realizar una nueva reserva. En virtud de este Artículo 9.16, no se permite realizar una nueva reserva en dichos casos.
- 9.16.4. Si realiza una nueva reserva de Su Vuelo en conformidad con este Artículo 9.16, el Artículo 9.1 no se aplicará y no se reembolsará el Precio total de su vuelo original.

#### **Artículo 10. DESPACHO DE ADUANAS Y CONTROL DE SEGURIDAD**

- 10.1 Todo pasajero que vuele en rutas internacionales deberá pasar por las formalidades de inmigración, seguridad y despacho aduanero. En caso de no poder cumplir con los requisitos arriba mencionados, nos negaremos a transportarle, cancelaremos Su reserva y le reembolsaremos el importe del Precio total tras deducir la Tarifa por Otros servicios y la Tarifa por Protección de asiento.
- 10.2 Deberá someterse a las inspecciones de seguridad llevadas a cabo por las autoridades gubernamentales o del aeropuerto de los Países participantes en el Transporte, por el operador del aeropuerto o por el transportista.
- 10.3 Si la ley de los Países participantes en el transporte lo requiere, deberá estar presente durante la inspección del Equipaje llevada a cabo por las autoridades de la aduana u otras autoridades oficiales.
- 10.4 En la medida en que la ley lo permita, no nos hacemos responsables de los daños que puedan producirse por las inspecciones establecidas en este Artículo 10 y/o por la negativa a someterse Usted o Su Equipaje a dichas inspecciones.

#### **Artículo 11. DOCUMENTOS DE VIAJE**

- 11.1 Antes de viajar, ha de estar en posesión de los documentos necesarios de entrada, salida, médicos y otros documentos requeridos por los Países participantes en el transporte y cumplir con las normas y la legislación pertinente de dichos Países. Debe utilizar los mismos Documentos de viaje para el control de fronteras y el embarque que los utilizados para la facturación. No nos hacemos responsables de la existencia, posesión ni validez de Sus Documentos de viaje. En caso de que no pueda cumplir con estos requisitos o si su Documentación de viaje no es la correcta o está incompleta, podremos rechazar toda responsabilidad por cualquier daño derivado de tal circunstancia.
- 11.2 Si necesita tener un visado válido para entrar en el país del aeropuerto de trasbordo, deberá disponer de uno a su llegada. En caso de que no pueda cumplir con este requisito, no nos haremos responsables de cualquier daño que pueda producirse por tal circunstancia.
- 11.3 En caso de que nos veamos obligados a pagar cualquier multa, penalización u otro tipo de gasto que surja debido al incumplimiento de las normas mencionadas en el Artículo 11.1-11.2, deberá reembolsarnos dichos gastos cuando lo solicitemos. También deberá hacerse cargo de los gastos de transporte desde el país que no permite su entrada. No le reembolsaremos la parte proporcional de los Gastos de transporte al país que no permite Su entrada.
- 11.4 No nos haremos responsables de la denegación de Su transporte si creemos razonablemente que las normas y la legislación vigentes no lo permiten.

#### **Artículo 12. DENEGACIÓN DE TRANSPORTE**

- 12.1 Además de cualquier otra circunstancia establecida en otros artículos de estas Condiciones generales para el transporte, nos reservamos el derecho a denegar el transporte a Usted y/o Su Equipaje siempre que:
  - a. Tengamos razones para creer que la denegación de transporte es necesaria por motivos de seguridad (p. ej., si se encuentra en estado de embriaguez);
  - b. Tengamos razones para creer que el transporte puede poner en peligro la vida, salud, integridad física y comodidad de Usted y/o de las personas que se encuentran a bordo;



- c. Tengamos razones para creer que Su edad, estado mental o estado físico puede ponerle en peligro a Usted y/o a las personas que se encuentran a bordo o a los objetos propiedad de las mismas;
- d. Haya infringido el código de conducta en vuelos anteriores y tengamos razones para creer que repetirá dicho comportamiento;
- e. Se le haya notificado por escrito anteriormente que no le volveríamos a transportar en nuestros vuelos;
- f. Pudiésemos haberle denegado la reserva;
- g. Se haya negado a pasar por las formalidades de inmigración y/o aduanas;
- h. Se haya negado a pasar Usted o Su equipaje por la inspección de seguridad;
- i. No haya pagado el importe del Precio del billete, las tasas, los cargos o las tarifas por Otros servicios;
- j. Nos deba dinero con respecto a un vuelo anterior;
- k. Tengamos razones para creer que la denegación de transporte es necesaria para cumplir con las normas y la legislación de cualquiera de los Países participantes en el transporte;
- l. No posea una Tarjeta de embarque válida o Documentos de viaje válidos (incluida la destrucción de dichos documentos durante del trayecto), no pueda presentar los Documentos de viaje que utilizó para la facturación en línea al embarcar o si no es un ciudadano de la UE/EEE que haya utilizado la facturación en línea y no presente una Tarjeta de embarque sellada en el mostrador de facturación;
- m. No cumpla o tengamos razones para creer que no cumple con los requisitos de entrada al País de escala convenida o del Lugar de destino (incluyendo el hecho de no proporcionar información sobre Sus Documentos de viaje como muy tarde 4 horas antes de la hora prevista de salida del vuelo a través de Nuestro Sitio web cuando viaje a una Lugar de destino donde su presentación sea obligatoria);
- n. Intente entrar en un país en el que solo se encuentre en situación de tránsito;
- o. Renuncie a entregarnos Sus Documentos de viaje, a cambio de un certificado de recibo, a Nosotros o a las autoridades competentes cuando se solicitan;
- p. No pueda demostrar que Usted es la persona que se menciona en la reserva; especialmente, cuando el nombre que figura en la reserva no es idéntico al nombre del Documento de viaje presentado en el aeropuerto.
- q. No nos haya informado de Sus necesidades especiales o de Su intención de transportar Equipaje especial u objetos de transporte condicionado;
- r. Necesite un servicio especial que no le podamos proporcionar o que pudiera derivar en un gasto desproporcionadamente alto.

12.2 Si existe la probabilidad de que Su conducta constituya una sospecha razonable de un delito menor o constituye una sospecha razonable de crimen, o bien si fuma a bordo, emprenderemos medidas legales con las autoridades competentes. Asimismo, nos reservamos el derecho a denegar el transporte a Usted y/o Su Equipaje y a cancelar Su(s) reserva(s).

12.3 En caso de que, a Nuestra discreción, deneguemos Su transporte o cancelemos su reserva basándonos en este Artículo o en el Artículo 13.3.4 o 13.3.6, le reembolsaremos el importe del precio total tras deducir la Tarifa por Otros servicios y la Tarifa por protección de asiento, siempre que lo haya solicitado previamente a través del Centro de atención telefónica. No seremos responsables de ninguna pérdida o daño que pueda producirse por esta denegación de transporte.

12.4 En algunos países, la legislación relativa a la denegación de transporte de menores puede ser más estricta, en cuyo caso prevalecerán dichas leyes.

## **Artículo 13. REGLAS ESPECIALES PARA EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS**

### ***13.1 Transporte de pasajeros con necesidades especiales***

13.1.1. Si tiene necesidades especiales, deberá informarnos (consulte el Artículo 6.2).

13.1.2. La aceptación del transporte de pasajeros con discapacidad física o movilidad reducida, bebés, niños sin acompañante, personas discapacitadas, mujeres embarazadas, personas enfermas o que precisen asistencia especial está sujeta a la confirmación previa por Nuestra parte, a estas Condiciones generales para el transporte, a las normas de seguridad y cualquier otra legislación aplicable.

- 13.1.3. Las mujeres embarazadas que superen las 34 semanas de embarazo no podrán viajar en vuelos de Wizz Air. En el caso de mujeres embarazadas de gemelos, el límite de tiempo para poder viajar será de 32 semanas. Las mujeres embarazadas de más de 28 semanas sólo podrán viajar en nuestros vuelos previa presentación de un certificado médico que confirme su idoneidad para volar. En virtud de estas Condiciones generales para el transporte, solo seremos responsables por los problemas de salud de las mujeres embarazadas y/o sus niños nonatos que puedan producirse durante o como consecuencia del transporte aéreo. El certificado médico se debe emitir en un plazo de 6 días como máximo antes de la fecha del vuelo.
- 13.1.4. No aceptamos Pasajeros en camillas.
- 13.1.5. A bordo se podrán subir concentradores de oxígeno portátiles (COP) que no contengan gas comprimido ni oxígeno líquido, siempre y cuando se haya demostrado con pruebas claras la naturaleza de dicho equipo. Dichos concentradores de oxígeno portátiles son sistemas de presión positiva continua en las vías respiratorias (CPAP) e incluyen un dispositivo de ventilación que suministra una corriente suave de aire por la nariz para mantener las vías respiratorias abiertas, pero no contienen oxígeno. A estos dispositivos no se les aplica Nuestra política de Equipaje no facturado y se pueden subir a bordo como objetos adicionales. Si va a subir a bordo un dispositivo de este tipo, póngase en contacto con nuestro Centro de atención telefónica al menos 48 horas antes de la hora de salida programada del vuelo. Para obtener más información, visite Nuestro sitio web.
- 13.1.6. Los dispositivos de ayuda respiratoria que contengan gas comprimido u oxígeno líquido no están permitidos a bordo.
- 13.1.7. No se aceptan pasajeros que viajen con su propio oxígeno, pero proporcionaremos un servicio de oxígeno sanitario a aquellos pasajeros que hayan solicitado dicha asistencia especial durante el vuelo.  
Si necesita dicha asistencia, póngase en contacto con nuestro Centro de atención telefónica al menos 48 horas antes de la hora de salida programada del vuelo para organizar el servicio. Para obtener más información, visite nuestro Sitio web o póngase en contacto con nuestro Centro de atención telefónica.

### ***13.2 Transporte de bebés y niños menores de 14 años***

- 13.2.1. Los bebés menores de 2 años podrán viajar en brazos de sus padres. Solo se permite un Bebé por adulto. Por razones de seguridad, solo se pueden transportar un máximo de 18 Bebés en la misma aeronave. Si desea consultar el importe de las tarifas por el transporte de bebés, visite el Sitio web o llame al Centro de atención telefónica.
- 13.2.2. Si reserva un viaje de ida y vuelta y el bebé cumple los 2 años de edad antes de la fecha del viaje de vuelta, deberá realizar una reserva por separado para dicho viaje de vuelta, dado que el niño dejará de considerarse un bebé.
- 13.2.3. Los menores de 14 años han de ir acompañados por una persona que tenga al menos 16 años. No aceptamos menores de 14 años sin acompañantes. Una persona mayor de 16 años puede acompañar a un máximo de 10 menores de 14 años. En algunos países, la legislación relativa al transporte de menores puede ser más estricta, en cuyo caso prevalecerán dichas leyes.

### ***13.3 Conducta a bordo***

- 13.3.1 Durante el transporte deberá seguir en todo momento las instrucciones de la Tripulación.
- 13.3.2 Por motivos de seguridad, es posible que prohibamos o limitemos el uso a bordo de la aeronave de material electrónico, incluidos entre otros, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, grabadoras portátiles, radios portátiles, reproductores de CD, juegos electrónicos o dispositivos transmisores, juguetes de control por radio y walkie-talkies. Se permitirá el uso de audífonos y marcapasos, así como de otros dispositivos electrónicos portátiles siempre y cuando se utilicen únicamente en modo avión.
- 13.3.3 Por razones de seguridad, solo está permitido el consumo de las bebidas alcohólicas que se compren a bordo.
- 13.3.4 En caso de que

- a) según la opinión razonable de la Tripulación, su comportamiento ponga en peligro la seguridad de la aeronave o de las personas que se encuentran a bordo y sus propiedades;
- b) maltrate verbal o físicamente a la Tripulación o les entorpezca a la hora de realizar sus funciones;
- c) no siga las instrucciones de la Tripulación (incluidas las advertencias sobre el consumo de alcohol, drogas, tabaco y el uso de material electrónico);
- d) cause molestias o incomodidad, daño o lesione a las personas que se encuentran a bordo,

tendremos derecho a imponer todas las medidas que se estimen necesarias, incluida la coacción, para prevenir o poner fin a dicho comportamiento y deberá indemnizarnos por cualquier daño o coste que pueda producirse como consecuencia de Su comportamiento. Asimismo, nos reservamos el derecho a llevar a efecto dicha reclamación mediante demanda y a denegar el transporte a Usted y/o Su Equipaje y a cancelar Su(s) reserva(s).

13.3.5 En otros casos, a todos los actos cometidos a bordo se aplicará lo dispuesto en el Convenio de Tokio sobre infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves, firmado el 14 de septiembre de 1963, en la Ley de aviación civil de 1982 y en otras leyes vigentes.

13.3.6 Está prohibido fumar cualquier tipo de sustancia, incluidos los cigarrillos electrónicos, a bordo de Nuestras aeronaves. Cualquier intento de fumar podría acarrear consecuencias penales grave para Usted, además de nuestra demanda por los daños y perjuicios causados. Asimismo, en tales casos Nos reservamos el derecho a denegar el transporte a Usted y/o Su Equipaje y a cancelar Su(s) reserva(s).

#### ***13.4 Catering y Otros servicios***

13.4.1 En Nuestros vuelos vendemos bebidas y tentempiés ligeros.

13.4.2 En caso de que el transporte sea realizado por varios operadores, solo seremos responsables (según se establece en estas Condiciones generales para el transporte) del segmento del transporte realizado por nosotros.

### **Artículo 14. EQUIPAJE**

#### ***14.1 Tipos de equipaje, Franquicia de equipaje***

14.1.1. Por motivos de salud y seguridad, el peso de una pieza de Equipaje facturado no debe exceder los 32 kilogramos por pieza. Las dimensiones máximas por cada pieza de Equipaje facturado son: 149,9 x 119,4 x 171,5 cm. Nos reservamos el derecho a limitar el número de piezas de Equipaje facturado por pasajero. De entrar en vigor estas restricciones, se podrán consultar en nuestro Sitio web o llamando al Centro de atención telefónica. Denegaremos el transporte del Equipaje facturado que sobrepase estos límites de acuerdo con lo estipulado en este Artículo 14.1.

14.1.2. COBRAREMOS UNA TARIFA POR CADA PIEZA DE EQUIPAJE FACTURADO. EL IMPORTE DE DICHA TARIFA PUEDE CONSULTARSE EN EL SITIO WEB O EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. SI EL PESO TOTAL DE SU EQUIPAJE FACTURADO EXCEDE LA FRANQUICIA DE EQUIPAJE FACTURADO QUE HA SELECCIONADO, COBRAREMOS UNA TARIFA DE EXCESO DE EQUIPAJE POR CADA KILOGRAMO ADICIONAL A LA TARIFA VIGENTE EL DÍA DEL VIAJE. EL IMPORTE DE DICHA TARIFA PUEDE CONSULTARSE EN EL SITIO WEB O EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. NOS NEGAREMOS A TRANSPORTAR EL EQUIPAJE FACTURADO, SI NO SE HA ABONADO LA TARIFA DE MANIPULACIÓN O DE EXCESO DE EQUIPAJE CORRESPONDIENTE

14.1.3. SOLO PODRÁ LLEVAR A BORDO UNA PIEZA DE EQUIPAJE DE MANO POR PASAJERO, QUE DEBE CUMPLIR LAS SIGUIENTES LIMITACIONES DE TAMAÑO Y PESO: EL TAMAÑO DEL EQUIPAJE NO DEBE SER SUPERIOR A 55 X 40 X 23 CM (EXCLUIDAS LAS ASAS Y LAS RUEDAS, SI ESTAS NO SUPERAN LOS 5 CM) Y EL PESO MÁXIMO ACEPTABLE POR UNA SOLA PIEZA DE EQUIPAJE DE MANO ES DE 10 KG. SI EL TAMAÑO O EL PESO DE SU EQUIPAJE SUPERAN LAS LIMITACIONES MENCIONADAS ANTERIORMENTE, LO TRANSPORTAREMOS COMO EQUIPAJE DE MANO SUJETO AL PAGO DEL CARGO  
ESPECIFICADO EN EL ARTÍCULO 14.1.1.

- 14.1.4. Determinados servicios de Wizz Air permiten transportar un pequeño bolso (que no supere las dimensiones de 40 x 30 x 18 cm), además del equipaje de mano descrito anteriormente sin un cargo adicional. Las dimensiones especificadas en este artículo 14.1.4 incluyen los bolsillos laterales.
- 14.1.5. Debido a las limitaciones de espacio en la cabina, el número de piezas de Equipaje de mano que se permite transportar en la cabina es limitado. Para obtener más información, visite Nuestro sitio web o póngase en contacto con Nuestro Centro de atención telefónica. El equipaje que supere la limitación de espacio se transportará gratuitamente en el compartimento de carga. A los Pasajeros que hayan adquirido determinados servicios de Wizz Air no se les pedirá que guarden su Equipaje de mano en el compartimento de carga, a menos que sea necesario por motivos operativos.
- 14.1.6. Además del Equipaje de mano, puede llevar a bordo los Objetos personales de pequeño tamaño que se indican a continuación sin necesidad de pagar una tarifa adicional:
- un abrigo o una manta;
  - un teléfono móvil;
  - material de lectura para el vuelo;
  - para niños menores de 2 años: comida para el vuelo;
  - los artículos libres de impuestos adquiridos en la zona de embarque del aeropuerto tras pasar el control de seguridad;
  - un par de muletas para las personas con discapacidad física;
  - si el bebé viaja en otro asiento, una sillita de automóvil infantil que mire hacia atrás con cinturón de seguridad incorporado y que disponga de un sistema de seguridad (sistema latch) que permita fijarla firmemente con el cinturón de seguridad del pasajero.
- 14.1.7. La política relativa al Equipaje de mano y los Objetos personales de algunos aeropuertos puede ser más restrictiva que la que aquí se indica. En dichos casos prevalecerán las normas del aeropuerto.
- 14.1.8. En determinados aeropuertos, es posible que dicha tarifa solo pueda pagarse mediante tarjeta de débito o crédito. Si desea consultar un listado de dichos aeropuertos, visite nuestro sitio web o llame al Centro de atención telefónica. En el sitio web ofreceremos un listado actualizado de los aeropuertos. En caso de no actualizar dicho listado de aeropuertos en el sitio web, seremos responsables de cualquier daño derivado de tal incumplimiento según lo establecido en estas Condiciones generales para el transporte y en las leyes aplicables.
- 14.1.9. SI NO ABONA LA TARIFA APLICABLE AL EQUIPAJE FACTURADO, PODREMOS NEGARNOS A TRANSPORTAR SU EQUIPAJE. MEDIANTE LA PRESENTE, QUEDAMOS EXCLUIDOS DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS QUE PUEDAN PRODUCIRSE COMO CONSECUENCIA DE DICHA NEGATIVA.
- 14.1.10. Deberá guardar Su Equipaje de mano y demás objetos que lleve a bordo siguiendo las instrucciones de la Tripulación y de tal forma que permita mantener despejados los pasillos y las salidas de emergencia.
- 14.1.11. Los cochecitos de niño y las sillas de ruedas deberán facturarse con el resto de Equipaje y se transportarán sin cargo alguno, siempre y cuando el usuario del equipo también realice el viaje.

## ***14.2 Aceptación de equipaje***

- 14.2.1. Cuando aceptemos Su Equipaje para el transporte como Equipaje facturado, expediremos una Etiqueta de identificación de equipaje y una Etiqueta de reclamación de equipaje para cada bulto.
- 14.2.2. El Equipaje facturado se transportará en la misma aeronave en la que viaja Usted.

## ***[14.3 Artículos no admitidos para el Transporte***

- 14.3.1. NO SE PERMITE EL TRANSPORTE DE LOS SIGUIENTES ARTÍCULOS (NO DEBEN COLOCARSE EN SU EQUIPAJE FACTURADO O DE MANO NI SE PODRÁN LLEVAR COMO OBJETOS PERSONALES):
- armas y explosivos, incluidas las armas de caza o deportivas, en conformidad con la legislación de los Países participantes en el transporte que se indican en el Itinerario;
  - cualquier artículo o sustancia que se parezca a un arma o explosivo;
  - sustancias inflamables (excepto bebidas alcohólicas, laca para el pelo, perfumes y colonias);
  - d. materiales radioactivos;

- e. gas condensado (excepto el CO2 utilizado para mover prótesis y los envases de gas inflamable de los chalecos salvavidas autoinflables);
- f. sustancias venenosas o infecciosas;
- g. corrosivos (excepto el mercurio de termómetros, barómetros y baterías de sillas de ruedas);
- h. portafolios, maletines o maletas de seguridad con dispositivos de alarma incorporados que contengan baterías de litio o material pirotécnico;
- i. artículos y materiales que pongan en peligro la seguridad de la aeronave o la vida, salud, integridad física o propiedad de las personas que se encuentran a bordo;
- j. cualquier artículo o material que esté prohibido de acuerdo con las normas y la legislación de los Países participantes en el Transporte;
- k. cualquier artículo que por su peso, tamaño o cualquier otra característica no sea apropiado para el transporte;
- l. restos humanos;
- m. los artículos especificados en las Instrucciones técnicas para el transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea aprobadas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la reglamentación sobre mercancías peligrosas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

Para más información sobre estas restricciones, visite el sitio web.

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

**14.3.2. Salvo disposición en contra de la legislación aplicable, SI EL EQUIPAJE FACTURADO CONTIENE ALGUNO DE LOS ARTÍCULOS SIGUIENTES:**

- a. dinero en efectivo y valores;
- b. joyas, metales preciosos, piedras preciosas y semipreciosas;
- c. ordenadores, cámaras, videocámaras, teléfonos móviles o cualquier otro dispositivo electrónico o técnico y sus accesorios;
- d. documentos oficiales, mercantiles o privados;
- e. documentos de viaje u otros documentos de identidad;
- f. llaves;
- g. líquidos;
- h. medicinas;
- i. artículos perecederos;
- j. obras de arte y piezas de gran valor;
- k. los artículos indicados en el párrafo 14.3.1.

**NO SEREMOS RESPONSABLES DEL RETRASO, PÉRDIDA O DESPERFECTO QUE PUEDAN SUFRIR DICHOS ARTÍCULOS.**

Es posible que algunos aeropuertos tengan políticas con restricciones adicionales. En dichos casos prevalecerán las normas del aeropuerto.

14.3.3. Su Equipaje de mano o los Objetos personales no pueden contener antigüedades tales como armas, espadas, cuchillos, tijeras, cuchillas, cubertería, dardos, jeringuillas y otros objetos punzantes, ni cualquier otro artículo que en nuestra opinión pueda ser utilizado como arma.

14.3.4. Su Equipaje de mano o los Objetos personales solo pueden contener artículos admitidos para el transporte y en las cantidades y envasado que establecen las leyes y normas de seguridad correspondientes en cada momento.

#### ***14.4 Artículos de transporte condicionado***

14.4.1. En caso de que desee transportar cualquiera de los artículos que se indican a continuación, deberá informarnos acerca de Sus intenciones al realizar la reserva:

- a. artículos frágiles;
- b. artículos inapropiados para el transporte por su tamaño, naturaleza u olor;

- c. sillas de ruedas que funcionan con baterías secas a prueba de derrames (solo como Equipaje facturado);
- d. otros artículos especiales, incluidos entre otros, esquíes, tablas de snowboard, material de golf, buceo y surf, equipos de pesca, cornamentas y trofeos, bicicletas, pértigas, instrumentos musicales, etc.

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

14.4.2. En caso de que desee embarcar con alguno de los artículos mencionados en el Artículo 14.4.1 a), b) o d), deberá abonar un importe según las Tarifas establecidas. Para obtener más información, visite nuestro Sitio web o llame al Centro de atención telefónica.

14.4.3. Si no nos informa u obtiene Nuestro consentimiento para el transporte de los artículos mencionados en el Artículo 14.4.1, podremos negarnos a transportarlos y/o no seremos responsables del retraso o desperfecto que puedan sufrir dichos artículos.

14.4.4. No nos hacemos responsables de los daños que puedan sufrir los artículos frágiles debido al transporte. El Equipaje que contenga este tipo de artículos solo podrá transportarse como Equipaje facturado con la Etiqueta de responsabilidad limitada.

14.4.5. Se le pedirá que pague una tarifa de transporte de equipos de deporte, instrumentos musicales y otros objetos que aceptemos transportar, de acuerdo con nuestras condiciones y limitaciones. **14.5 Animales**

14.5.1. No transportamos animales vivos en Nuestros vuelos, excepto perros guía reconocidos que puedan ser necesarios de acuerdo con el Reglamento 1107/2006/EC o con la legislación aplicable.

14.5.2. Si necesita viajar con un perro guía reconocido, es Su responsabilidad disponer de la documentación que establece la legislación de los Países participantes en el transporte y cumplir las condiciones de dicha legislación, siempre y cuando nos haya informado previamente sobre su intención de transportarlo en conformidad con la sección 6.2.1. Los perros de asistencia reconocidos serán transportados sin coste alguno. Para obtener más información, visite nuestro Sitio web.

#### ***14.6 Derecho a denegar el transporte de Equipaje***

14.6.1. Además del artículo 14.1, nos negaremos a transportar los artículos no admitidos para el transporte según estas Condiciones generales para el transporte, así como los artículos de transporte condicionado cuyo desplazamiento no haya sido previamente informado o aceptado por Nosotros según el Artículo 6.2.6.

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

#### ***14.7 Derecho a inspeccionar el equipaje***

14.7.1. Por razones de seguridad, podemos solicitar Su permiso para inspeccionar Su ropa o Equipaje. Si no está presente o disponible, Su Equipaje podrá ser inspeccionado en Su ausencia para determinar si contiene alguno de los artículos o materiales especificados en los Artículos 14.3 o 14.4. Si se niega a cumplir dicho requerimiento, podremos negarnos a transportarle a Usted y/o Su Equipaje. Si Su Equipaje resulta dañado durante la inspección, no seremos responsables de dichos daños en la medida que lo permitan las disposiciones legales aplicables.

#### ***14.8 Entrega y recogida de Equipaje facturado***

14.8.1. El Equipaje se entrega en las terminales de recogida de equipaje de los aeropuertos y no en persona. Es Su responsabilidad recoger Su Equipaje en dichas terminales. No nos hacemos responsables del Equipaje tras su entrega. Podremos controlar las Etiquetas de identificación de equipaje y las Etiquetas de reclamación de equipaje en todo momento. El Equipaje que no se haya recogido y que esté bajo Nuestra custodia solo se entregará a la persona que muestre la Etiqueta de reclamación de equipaje y la Etiqueta de identificación de equipaje.

14.8.2. Según lo dispuesto en el artículo 14.2., deberá retirar su Equipaje facturado lo antes posible. Si Usted no recoge Su Equipaje o los Objetos personales, lo almacenaremos por un período de 60 días y le

cobraremos un recargo en concepto de almacenamiento. Una vez finalizado dicho período, venderemos o destruiremos Su Equipaje y los Objetos personales. Si podemos identificarle por Su Equipaje o los Objetos personales, utilizaremos los datos de contacto proporcionados para enviarle una notificación en la que se le indicará la intención de deshacernos de los artículos no recogidos, tras lo cual no tendremos ninguna otra responsabilidad con respecto a usted por cualquier daño que pueda producirse.

## **Artículo 15. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE WIZZ AIR**

### ***15.1. Modificación del Contrato de Wizz Air***

15.1.1. Antes de aceptar Su reserva, le informaremos de los horarios programados de vuelo en vigor en ese momento, los cuales se indicarán también en Su Itinerario. Es posible que nos veamos obligados a cambiar el horario o la ruta prevista del vuelo (incluidos el Lugar de salida o Lugar de destino) con posterioridad a la emisión de Su Itinerario. En dicho caso, nos pondremos en contacto con Usted para informarle sobre dicho cambio a través del correo electrónico o por teléfono, en la dirección de correo electrónico o número de teléfono facilitados en la reserva. En caso de cambio de hora, fecha o ruta del vuelo, si Usted acepta dicho cambio de cualquier forma, el Contrato entre Usted y Nosotros se considerará modificado. Si Usted dejara de ser el propietario de la dirección de correo electrónico o del número de teléfono indicado en Su reserva, será responsabilidad suya solicitar información sobre cualquier notificación de cambio al propietario de la dirección de correo electrónico o usuario habitual del número de teléfono facilitado.

15.1.2. A menos que se indique lo contrario en el Convenio o en el Reglamento 261, si, después de realizar Su reserva, pero antes de la hora de salida programada de Su vuelo, nosotros cancelamos el vuelo o cambiamos la hora prevista de salida y el cambio o el nuevo vuelo ofrecido no son aceptables para usted, y no podemos realizarle ninguna reserva alternativa aceptable, podrá llamar a Nuestro Centro de atención telefónica y elegir una de las siguientes opciones:

- a) reservar otro de nuestros vuelos en la misma ruta o, si fuera necesario, en otra ruta similar 14 días antes o 30 días después de la fecha de salida del vuelo retrasado/cancelado, en función de la disponibilidad de asientos; o
- b) Puede cancelar Su reserva y solicitar el reembolso en crédito para Su "cuenta de cliente" por el vuelo cancelado y para el trayecto de vuelta, si es aplicable; o
- c) cancelar Su reserva y solicitar el reembolso del Precio total abonado por el vuelo cancelado y, si corresponde, por el trayecto de vuelta (incluidos impuestos y cargos).

Si desea cambiar Su elección, puede hacerlo de acuerdo con la normativa general y previo pago de la tarifa correspondiente.

Tenga en cuenta que, en relación con los Servicios adicionales en caso de cancelación, se aplicará la póliza de cancelación y reembolso del proveedor externo.

### ***15.2. Conexiones***

15.2.1. No operamos Vuelos de conexión. Usted asume el riesgo de perder cualquier otro vuelo o Su equipaje.

### ***15.3. Transporte alternativo***

15.3.1. Podremos ofrecerle transporte por un medio diferente al aéreo en caso de desvío de la ruta o de nueva reserva.

15.3.2. Si acepta un medio de transporte alternativo, ya sea de forma expresa o implícita, se considerará que el Contrato se ha cumplido con la ejecución del transporte alternativo, y Nosotros no tendremos ninguna otra responsabilidad con Usted. Salvo disposición en contra de la legislación aplicable, no tendrá derecho a la devolución de la totalidad o parte del importe del Precio ni a ninguna compensación.

### ***15.4. Desvíos***

15.4.1. Si nos es imposible salir del Lugar de salida o aterrizar en el Lugar de destino o en la escala convenida, y la aeronave es desviada hacia otro aeropuerto (en lo sucesivo denominado "desvío"), a menos que la aeronave continúe hacia el Lugar de destino, organizaremos su transporte hacia el

lugar de destino, bien por Nuestros propios medios o por otros medios de transporte, y no tendremos ninguna otra responsabilidad con usted. En este caso, se considerará que el Contrato ha finalizado y nosotros no tendremos ninguna otra responsabilidad con Usted.

### ***15.5. Aplicación de sus derechos***

15.5.1. En caso de que no cumplamos con lo dispuesto en el presente Artículo, tendrá derecho a enviar una reclamación al Organismo Nacional de Control.

### ***15.6. Derecho a información***

15.6.1. En caso de que le deneguemos el embarque o cancelemos Su vuelo, le ofreceremos (en el aeropuerto) información por escrito sobre la normativa de compensación y asistencia aplicable en su caso. Si sufre un retraso de al menos dos horas, también le ofreceremos este tipo de información. También le facilitaremos los datos de contacto del organismo nacional correspondiente mencionado en el Reglamento 261.

### ***15.7. Circunstancias extraordinarias, Fuerza mayor***

15.7.1. A menos que se haya dispuesto lo contrario en los párrafos anteriores del Artículo 15, no tendremos ninguna otra responsabilidad por cualquier modificación que se produzca en el Contrato debida a Circunstancias extraordinarias o de Fuerza mayor. Según lo permitido por la legislación vigente y estas Condiciones generales para el transporte, no nos hacemos responsables de ningún daño o pérdida causada por Circunstancias extraordinarias o Fuerza mayor.

### ***15.8. Aplicación***

15.8.1. Los artículos 15.1.2, 15.6 de estas Condiciones generales para el transporte no se aplicarán si Usted viaja gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

## **Artículo 16. REEMBOLSO Y DERECHO A ASISTENCIA**

### ***16.1. Reembolso***

16.1.1 A excepción de lo dispuesto de forma explícita en estas Condiciones generales para el transporte, todos nuestros Precios, tasas, cargos y Tarifas por Otros servicios no serán reembolsables.

16.1.2 Sin perjuicio del Artículo 16.1.1 anterior, es posible que haya disponible una categoría de tarifa reembolsable para la compra de billetes de transporte aéreo hacia/desde destinos concretos. Si estuvieran disponibles dichas tarifas, no se podrán reservar en nuestro sitio web y solo se podrán adquirir a través de nuestro Centro de atención telefónica.

16.1.3 Si tiene derecho a algún tipo de reembolso en virtud de estas Condiciones generales para el transporte, o del Reglamento 261 o de cualquier otro modo, y a menos que nos indique lo contrario, le abonaremos la devolución exclusivamente a Usted. El reembolso realizado a cualquier persona que se identifique como la Persona que realiza la reserva, mediante el uso de la correspondiente reserva (incluido el código de reserva) o de cualquier otra documentación proporcionada en relación con el transporte y la persona sobre la que no tenemos razón alguna para creer que no se trata de la Persona que realiza la reserva, será considerado un reembolso adecuado y nos descargará de toda responsabilidad y de cualquier otra reclamación de reembolso por parte de la Persona que realiza la reserva o de cualquier Pasajero.

16.1.4 Como norma general, el reembolso se abonará en la moneda con la que se realizó el pago del transporte. Si no fuera posible, el pago se efectuará en euros

### ***16.2. Derecho a asistencia***

16.2.1. Si tiene derecho a asistencia en virtud del Reglamento 261, se la ofreceremos sin cargo alguno:

- a) comidas y refrigerios suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar;
- b) organizar el alojamiento en un hotel o reembolsar los gastos de alojamiento en hoteles cuando
  - sea necesaria una estancia de una o más noches, o
  - sea necesaria una estancia adicional a la prevista por Usted en el Lugar de salida;



- c) organizar el transporte o reembolsar los gastos de transporte del aeropuerto al lugar de alojamiento según se especifica en el artículo 16.2.1 b) (hotel u otros).

Usted solo tendrá derecho a solicitar la asistencia prevista en el Artículo 16.2.1 a) durante el período de espera causado por el retraso.

Le reembolsaremos los gastos de la asistencia especificada en los Artículos 16.2.1 b) y c) hasta un importe razonable, siempre y cuando sean debidamente justificados con las correspondientes facturas.

16.2.2. Además, le ofreceremos la opción de realizar dos llamadas telefónicas, enviar mensajes de fax o correos electrónicos, o bien el reembolso de los gastos verificados de dichas comunicaciones.

16.2.3. No ofreceremos el servicio especificado en el Artículo 16.2.1 si con ello se produjera un mayor retraso del vuelo.

## **Artículo 17. RESPONSABILIDAD**

### ***17.1. General***

17.1.1. Nuestra responsabilidad vendrá determinada por estas Condiciones generales para el transporte.

17.1.2. SI CORRESPONDE, LA RESPONSABILIDAD DE WIZZ AIR POR LOS DAÑOS SE DETERMINARÁ DE ACUERDO CON EL CONVENIO Y CON ESTAS CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE. NOSOTROS ÚNICAMENTE SEREMOS RESPONSABLES DE LOS DAÑOS SUFICIENTEMENTE PROBADOS Y NUESTRA RESPONSABILIDAD NO PODRÁ EXCEDER EL IMPORTE DE DICHOS DAÑOS PROBADOS.

17.1.3. Si podemos demostrar que los daños fueron causados por negligencia u otro acto u omisión indebida de la persona que reclama la indemnización, o de la persona de la que se deriven sus derechos, quedaremos total o parcialmente exonerados de su responsabilidad con respecto al reclamante, en la medida en que tal negligencia u otro acto u omisión indebidos hayan causado el daño o contribuido a él. Cuando una persona que no sea el Pasajero, por fallecimiento o lesión de este último, solicite indemnización, quedaremos igualmente exonerados total o parcialmente de su responsabilidad, en la medida en que probemos que el daño fue causado por Su negligencia o que esta contribuyó al mismo, u otro acto u omisión indebida. Esta cláusula es aplicable a todas las responsabilidades de Nosotros hacia Usted.

17.1.4. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, no seremos responsables de ningún daño causado por Usted o por su Equipaje. Usted será responsable de tales daños, ya sean causados a otras personas o a la propiedad de otras personas (incluida Nuestra propiedad).

17.1.5. El contrato de transporte, estas Condiciones generales para el transporte y las exclusiones y limitaciones de responsabilidad son aplicables a nuestros empleados, dependientes y agentes en la misma medida en que son aplicables a Nosotros. Según se establece en estas Condiciones generales para el transporte, el importe total recuperable por nosotros y por dichas personas no podrá exceder el límite máximo de nuestra propia responsabilidad.

17.1.6. A MENOS QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO EN EL CONVENIO O EN CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN OBLIGATORIA DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE, NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS NI POR LOS DAÑOS INDIRECTOS O RESULTANTES.

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

17.2.1. Somos responsables de los daños causados en caso de desperfectos o destrucción, pérdida o retraso del Equipaje facturado siempre que el hecho causante del daño, destrucción, pérdida o retraso se haya producido a bordo de la aeronave o durante el período de tiempo en el que el Equipaje facturado estuvo bajo custodia de Wizz Air.

17.2.2. Somos responsables de los daños ocasionados por los posibles retrasos en el transporte aéreo del Equipaje, a menos que Nosotros o Nuestros empleados, dependientes o agentes hayan tomado todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o si demostramos que fue imposible, tanto para Nosotros como para ellos, adoptar dichas medidas.

- 17.2.3. No seremos responsables de los daños en la medida en que dichos daños se deban a un defecto, a la calidad o a una anomalía del propio Equipaje. En el caso del Equipaje no facturado, incluidos los objetos personales, solo seremos responsables de los daños producidos cuando se deba a una falta de Nuestra parte o a Nuestros empleados o dependientes.
- 17.2.4. Salvo disposición en contra de la legislación aplicable, no seremos responsables del daño, pérdida o destrucción y retraso de los artículos no admitidos para el transporte y de cualquier Equipaje aceptado para el transporte con una Etiqueta de responsabilidad limitada, así como de los artículos de transporte condicionado, en virtud de lo especificado en el Artículo 14.4, cuyo transporte no había sido previamente informado al realizar la reserva o aceptado por Nosotros.
- 17.2.5. Estamos exentos de responsabilidad por los daños leves que puedan producirse en la parte exterior de Su Equipaje (tales como arañazos, suciedad, manchas, abolladuras, etc.) como consecuencia del desgaste natural por uso.
- 17.2.6. En caso de producirse daños en el Equipaje (incluidos el Equipaje facturado, el Equipaje de mano y los Objetos personales), nuestra responsabilidad se limita a 1131 DEG por cada Pasajero, a menos que el pasajero haya hecho, en el momento de entregarnos el Equipaje facturado, una declaración especial de valor de la entrega del mismo en el lugar de destino y haya abonado un suplemento en caso de que haya sido necesario. En dicho caso, será responsabilidad nuestra abonar una suma que no exceda la suma declarada, a menos que podamos probar que dicha suma es mayor que el interés real que tiene el Pasajero en que se realice la entrega en el lugar de destino.
- 17.2.7. Será responsabilidad suya no olvidar ni dejar ningún objeto a bordo al desembarcar de la aeronave. Si olvida algún objeto a bordo, le recomendamos que se ponga en contacto con el departamento de objetos perdidos del aeropuerto.

### ***17.3. Responsabilidad por fallecimiento, lesiones y retraso del pasajero en caso de accidente***

- 17.3.1. En caso de que se produzca un accidente, Nuestra responsabilidad por fallecimiento o lesiones de un Pasajero está sujeta a los límites que se establecen en estas Condiciones generales para el transporte. Tenemos una responsabilidad estricta de hasta 113.100 DEG, excepto en los casos indicados en el Artículo 17.1.3.
- 17.3.2. Para demandas que excedan este límite en caso de fallecimiento o lesiones de Pasajeros, podremos quedar absueltos si podemos demostrar que (i) dichos daños no se debieron a un acto ilícito o deliberado, omisión o negligencia nuestra o de Nuestros empleados o dependientes, o bien (ii) que tales daños se hayan producido únicamente como consecuencia de un acto ilícito o deliberado, omisión o negligencia de una tercera parte.
- 17.3.3. En un plazo máximo de 15 días, tras comprobar la identidad de la persona física que tiene derecho a la compensación, efectuaremos un pago anticipado con el objeto de ayudar en la medida que sea posible a satisfacer las necesidades económicas inmediatas en función de la privación material sufrida. Dicho anticipo no deberá ser inferior a 16.000 DEG por Pasajero en caso de fallecimiento. El hecho de efectuar dicho pago anticipado no constituirá el reconocimiento de responsabilidad alguna y podrá ser deducido de cualquier liquidación posterior.
- 17.3.4. El anticipo no será reembolsable a menos que posteriormente hayamos podido demostrar que:
- a) Los daños fueron causados por, o contribuyó a ello, el Pasajero lesionado o fallecido;
  - b) La persona que recibió el pago anticipado no tenía derecho a recibir compensación o que el daño haya sido causado por esa misma persona.
- 17.3.5. En caso de daño causado por retraso en el transporte de Pasajeros, Nuestra responsabilidad se limita a 4694 DEG por Pasajero.

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

- 17.4.1. Sin perjuicio de lo establecido en estas Condiciones generales para el transporte, este artículo se aplicará a Nuestro proceso de gestión de reclamaciones en relación con la compensación en virtud del Reglamento 261.
- 17.4.2. Un pasajero puede presentarnos una reclamación de compensación en virtud del Reglamento 261 a Nosotros en nombre de Usted solo si usted y el pasajero están incluidos en la misma reserva respecto a la que Usted reclama la compensación. Podremos solicitar pruebas evidentes de que el pasajero está autorizado por Usted a presentar una reclamación en Su nombre.
- 17.4.3. Le responderemos a Su reclamación en un plazo de 30 días.

17.4.4. Excepto por lo que se especifique en el Artículo 17.4.2 anterior, NO ACEPTAREMOS NINGUNA RECLAMACIÓN DE

COMPENSACIÓN ENVIADA POR TERCEROS A MENOS QUE DICHA RECLAMACIÓN VAYA ACOMPAÑADA DE LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE Y APROPIADA QUE EVIDENCIE SIN LUGAR A DUDAS LA AUTORIDAD DE TERCEROS A ACTUAR EN SU NOMBRE.

17.4.5. Para evitar cualquier tipo de dudas, ninguna de las disposiciones de este Artículo 17.4 pretende limitar Su derecho o prohibirle que consulte a asesores legales antes de enviarnos cualquier reclamación directamente a Nosotros.

17.4.6. AL ACEPTAR ESTAS CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE, ACEPTA EXPRESAMENTE QUE TODO PAGO DE COMPENSACIÓN SE REALIZARÁ EN LA MISMA TARJETA DE PAGO QUE HAYA UTILIZADO PARA REALIZAR LA RESERVA O EN LA CUENTA BANCARIA DE UN PASAJERO DE LA RESERVA. WIZZ AIR PODRÁ REQUERIRLE PRUEBAS DE QUE EL TITULAR DE LA CUENTA BANCARIA ES EL PASAJERO EN CUESTIÓN.

17.4.7. Toda compensación realizada a un pasajero que actúe en Su nombre será considerada el pago correspondiente de la compensación y Nos eximirá a nosotros de toda responsabilidad y de cualquier reclamación del pago de la compensación por su parte.

## **Artículo 18. PLAZO PARA RECLAMACIONES Y ACCIONES LEGALES**

### ***18.1. Daños en el equipaje***

18.1.1. La aceptación del Equipaje sin efectuar una reclamación y sin completar el Informe de Irregularidad de Equipaje (PIR) es una prueba fundada de que el Equipaje ha sido entregado en buenas condiciones y de acuerdo con el Contrato de transporte.

18.1.2. Si su Equipaje no llega en el vuelo que le ha transportado a Usted, deberá informar de ello inmediatamente y completar el PIR antes de abandonar la zona de tránsito.

18.1.3. Si Su Equipaje facturado ha sufrido desperfectos, deberá informar de ello inmediatamente y completar el PIR antes de abandonar la zona de tránsito. En caso de que le sea imposible reconocer el daño al recoger el Equipaje facturado, deberá informar de ello durante los 7 días siguientes a la fecha de recepción de Su Equipaje facturado.

a18.1.4. Si Su Equipaje facturado no llega en el vuelo que le ha transportado a Usted, deberá informar de ello por escrito durante los 21 días siguientes a la fecha en que el Equipaje haya sido puesto a Su disposición. Si admitimos la pérdida de Su Equipaje facturado o si este no ha llegado una vez transcurridos los 21 días posteriores a la fecha en que debería haberlo hecho, podrá ejercer los derechos correspondientes.

18.1.5. En caso de que su Equipaje no facturado o los Objetos personales sufran algún desperfecto, deberá informar de ello a bordo de la aeronave.

18.1.6. En caso de que Su Equipaje sufra daños (a excepción de su contenido) durante su transporte por aire, deberá repararlo y enviarnos los correspondientes recibos de dichas reparaciones. Si el daño de Su Equipaje fuera irreparable, deberá obtener confirmación por escrito del taller de reparaciones, incluyendo la marca y el valor de Su Equipaje.

18.1.7. Las reclamaciones relacionadas con Su Equipaje facturado deben ser presentadas por escrito en cada caso, junto con el PIR y todos los documentos en los que se basa Su reclamación tras la llegada al Lugar de destino.

### ***18.2. Reclamaciones***

18.2.1. Las reclamaciones relacionadas con el transporte aéreo (a excepción de las reclamaciones de equipaje) deberán hacerse por escrito lo antes posible, a partir de la llegada del vuelo relacionado con la reclamación que desea interponer pero en un plazo máximo de 2 años desde el descubrimiento de las circunstancias que motivaron la reclamación, a menos que se indique lo contrario en la legislación aplicable. Usted será responsable de cualquier daño o pérdida que se produzca como consecuencia del retraso en interponer Su reclamación. Evaluaremos la reclamación según las Condiciones generales para el transporte vigentes en la fecha del contrato.

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

18.3.1. SU DERECHO A PRESENTAR CUALQUIER TIPO DE RECLAMACIÓN CONTRA NOSOTROS SE EXTINGUIRÁ SI NO SE INICIA ACCIÓN LEGAL ALGUNA DENTRO DEL PLAZO DE 2 AÑOS A PARTIR DE LA FECHA DE LLEGADA AL DESTINO, DE LA FECHA EN QUE EL AVIÓN DEBERÍA HABER LLEGADO O DE LA FECHA EN LA QUE EL TRANSPORTE SE INTERRUMPIÓ. EL PLAZO PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES EN VIRTUD DEL REGLAMENTO 261 SERÁ DE 6 AÑOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE GENERARA SU RECLAMACIÓN.

### **Artículo 19. REGLAMENTO DE VUELOS CHÁRTER**

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

19.1.1. Nosotros realizamos transporte chárter bajo las siguientes condiciones:

- a) Las Condiciones del contrato y otras anotaciones indicadas en Su Itinerario y de las cuales será informado verbalmente en caso de realizar la reserva a través de nuestro Centro de atención telefónica;
- b) Estas Condiciones generales para el transporte;
- c) El Convenio;
- d) La legislación aplicable;
- e) El Contrato chárter.

19.1.2. La agencia de viajes que organiza Su vuelo chárter tiene la responsabilidad de informarle sobre las condiciones aplicables a Su transporte. La agencia de viajes será responsable de los daños que puedan producirse por falta de información.

19.1.3. Su agencia de viajes se encargará de realizar Su reserva y deberá comunicarle el código de reserva.

19.1.4. No se permiten cambios de ruta. Su agencia de viajes definirá las reglas relativas al cambio de horario, transferibilidad y cancelación (también debido al fallecimiento de un familiar directo) según el Contrato chárter firmado con Nosotros.

19.1.5. Usted deberá informar a Su agencia de viajes sobre Su discapacidad física, movilidad reducida, enfermedad grave o contagiosa, o sobre cualquier otra enfermedad que necesite atención médica al realizar la reserva. En caso de embarazo avanzado de más de 28 semanas en el momento del viaje de salida o de llegada, deberá informar sobre ello a la agencia de viajes el día que realice la reserva y deberá presentarles Su certificado médico. Es responsabilidad de Su agencia de viajes proporcionarnos la información que les proporcione Usted y de presentarnos Su certificado médico. En caso de que la agencia de viajes no cumpla con los requisitos anteriormente mencionados, la agencia de viajes será la única responsable de los daños que se puedan producir por la denegación de Su transporte.

19.1.6. En caso de que desee transportar Equipaje especial o artículos de transporte condicionado, deberá informar de ello a Su agencia de viajes. Es responsabilidad de Su agencia de viajes enviarnos Su solicitud (consulte el Artículo 14.4). En caso de que la agencia de viajes no cumpla con los requisitos anteriormente mencionados, la agencia de viajes será la única responsable de los daños que se puedan producir por no habernos informado.

19.1.7. Los Artículos 6.3 y 7 de estas Condiciones generales para el transporte no se aplican al transporte en vuelo chárter.

19.1.8. Las reclamaciones y quejas (incluidas las reclamaciones de Equipaje y las demandas por cambios de horario, retrasos, cancelaciones o desvíos) deberá presentarlas por escrito en Su agencia de viajes. Se aplicarán todas las limitaciones de tiempo que se indican en el Artículo 18.

19.1.9. La agencia de viajes que fleta el vuelo chárter deberá asumir todos los gastos que puedan generarse por motivos ajenos a nuestra voluntad.

19.1.10. Cualquier gasto derivado del exceso de reservas aceptadas (overbooking) será asumido por la agencia de viajes que fleta el vuelo.

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

## **Artículo 20. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS ALTERNATIVA**

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

En Reino Unido, el organismo competente es Consumer Dispute Resolution Ltd (detalles de contacto: <https://www.cdrl.org.uk/> email: [enquiries@aviationadr.org.uk](mailto:enquiries@aviationadr.org.uk), tel: 44 (0) 203 540 8063).

Los organismos de resolución de disputas alternativa ofrecen esquemas de resolución de disputas independientes e imparciales gratuitos a los pasajeros. Para obtener más información, visite nuestro Sitio web.

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

## **Artículo 21. COMPETENCIA JUDICIAL**

20.3. A MENOS QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO EN EL CONVENIO O EN CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN OBLIGATORIA DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE:

- a) ESTAS CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE Y DE CUALQUIER OTRO TRANSPORTE QUE ACEPTEMOS PROPORCIONARLE (A USTED Y/O SU EQUIPAJE) SE REGIRÁN POR LA LEGISLACIÓN DE INGLATERRA Y GALES; Y
- b) CUALQUIER DISPUTA QUE SURJA ENTRE USTED Y NOSOTROS RELATIVA O DERIVADA EN MODO ALGUNO DE DICHO

TRANSPORTE ESTARÁ SOMETIDA A LA JURISDICCIÓN NO EXCLUSIVA DE LOS TRIBUNALES DE INGLATERRA Y GALES. "JURISDICCIÓN NO EXCLUSIVA" SIGNIFICA QUE USTED PUEDE INTERPONER UNA RECLAMACIÓN CONTRA NOSOTROS EN UNA JURISDICCIÓN QUE NO PERTENEZCA A LOS TRIBUNALES DE INGLATERRA Y GALES.