



WIZZ AIR ABU DHABI LLC

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DES PASSAGERS ET DES
BAGAGES**

Entrée en vigueur à compter du 1er juin 2023

Conditions générales de transport

1. Introduction

- 1.1. Lorsque vous achetez un billet pour voyager sur un vol que nous assurons, vous concluez un contrat de transport avec nous. Ce contrat est régi par (1) les conditions figurant sur votre billet/itinéraire et votre reçu ; (2) les tarifs en vigueur ; (3) les conditions générales juridiques de transport ; et (4) tout autre règlement que nous pouvons avoir de temps à autre.
- 1.2. Les présentes conditions générales juridiques de transport (les « **Conditions** » ou les « **Conditions générales de transport** ») s'appliquent à votre réservation auprès de Wizz Air Abu Dhabi LLC, une société à responsabilité limitée enregistrée dans l'Émirat d'Abou Dhabi sous le numéro d'immatriculation CN-3649514 et dont le siège social est sis No. 208, Business Park 1, Abu Dhabi International Airport, P.O. Box 145076, Abu Dhabi, United Arab Emirates.

Ces Conditions sont intégrées comme si elles étaient pleinement énoncées dans le présent document et s'appliquent également à votre Réservation :

- 1.2.1. nos Conditions générales relatives au Site Internet, si vous utilisez notre Site Internet ou notre Application ; et
- 1.2.2. toute Confirmation de réservation et toute condition spécifique qui y est énoncée.

Veillez lire attentivement les présentes Conditions et vous assurer que vous les comprenez avant de réserver un vol Wizz Air. Nous mettons à jour nos Conditions ponctuellement et, à ce titre, elles doivent être lues et comprises avant chaque réservation de vol, car le Contrat de transport est conclu au moment du paiement du Tarif total et de l'émission de l'itinéraire.

- 1.3. Certains termes et expressions définis dans le présent document ont une signification spécifique qui peut être propre à ce document et peut différer de celle d'autres compagnies aériennes. Lorsque certains termes et expressions commencent par une majuscule dans les présentes Conditions, leur signification est définie au paragraphe 2 ci-dessous.
- 1.4. Dans les présentes Conditions, lorsqu'il est fait référence à « **Wizz Air** », « **nous** », « **Nous** », « **notre** », « **notre** », « **nos** » ou « **Nos** », nous désignons Wizz Air Abu

Dhabi LLC et lorsqu'il est fait référence à « vous », « Vous », « votre » ou « vos », nous désignons le Passager ou le Titulaire d'une réservation.

2. Définitions/signification de certains termes et expressions dans les présentes Conditions

ACCOMPAGNATEUR : désigne tout passager adulte âgé d'au moins seize (16) ans qui figure dans la même Réservation qu'un Enfant en bas âge ou un Enfant et qui l'accompagne sur un vol.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES : s'entend de tout produit et/ou service que vous avez acheté en rapport avec le transport aérien et fourni, offert ou revendu par nous ou un Fournisseur de services partenaire, par exemple, mais sans s'y limiter, une société de location de véhicule ou un hôtel. Dans certains cas, les Services supplémentaires peuvent constituer une prestation à forfait sur le plan juridique.

FRAIS ADMINISTRATIFS DE CESSION : s'entend des frais acquittables par passager et par vol si vous cédez votre réclamation, comme prévu au Paragraphe 18.4.2, d'un montant précisé sur le Site Internet au moment de la conclusion du Contrat.

APPLICATION : désigne l'application mobile Wizz Air reliée au Site Internet et exploitée par Wizz Air ou pour son compte, via laquelle il est possible d'effectuer des Réservations.

DROIT APPLICABLE : s'entend de l'ensemble des lois, ordonnances, règlements, règlements administratifs, codes de conduite obligatoires et directives obligatoires, notamment la Convention, applicables à la Réservation, à votre voyage avec nous et à tout autre service que nous vous fournissons en vertu des présentes Conditions.

BAGAGE : désigne votre bien qui vous accompagne durant votre voyage en tant que Bagage enregistré, Bagage non enregistré, Bagage à bord supplémentaire ou Effet personnel (sauf tout article interdit de transport en vertu des présentes Conditions).

ÉTIQUETTE D'IDENTIFICATION DE BAGAGE : s'entend d'un document émis uniquement à des fins d'identification de votre Bagage enregistré et apposé sur ledit Bagage.

ÉTIQUETTE DE RETRAIT DE BAGAGE : désigne un document émis uniquement à des fins d'identification de votre Bagage enregistré et apposé sur votre Carte d'embarquement.

TITULAIRE DE LA RÉSERVATION : personne physique d'au moins dix-huit (18) ans ou entité juridique agissant en tant qu'agent pour le Passager et procédant à la réservation en son nom et pour son compte et/ou au nom d'autres Passagers et pour leur compte. Le Titulaire de la réservation désigne également tout individu ou toute entreprise s'acquittant du Tarif total tel qu'indiqué dans l'Itinéraire du Passager et des agences de voyages.

RÉSERVATION : s'entend d'une Réservation pour un ou plusieurs vols Wizz Air (avec tout Service supplémentaire, le cas échéant) qui est confirmée et acceptée par nous.

CARTE D'EMBARQUEMENT : désigne tout document (i) émis au comptoir d'enregistrement en échange de votre code de réservation ou de votre Itinéraire et de Titres de voyage valides ; ou (ii) imprimé ou téléchargé par vos soins ou encore affiché sur votre appareil mobile si vous utilisez l'Application (Passbook ou application similaire) au terme de la procédure d'enregistrement en ligne ou mobile, et vous autorisant à embarquer.

BAGAGE À MAIN : s'entend de votre Bagage autre que le Bagage enregistré, conformément aux présentes Conditions générales de transport, inclus dans le prix et restant sous votre vigilance pendant toute la durée du voyage.

CENTRE D'APPELS : désigne un service clients assuré par téléphone, aux numéros indiqués sur le Site Internet.

FRAIS D'ANNULATION : s'entend des frais dont vous devez vous acquitter si vous annulez une Réservation conformément au Paragraphe 6.4.1 et d'un montant précisé sur le Site Internet au moment de la conclusion du Contrat.

ACCORD CHARTER : désigne un contrat de transport par charter conclu conformément aux présentes Conditions générales de transport.

BAGAGE ENREGISTRÉ : désigne votre Bagage devant être transporté et pour lequel nous avons émis une Étiquette d'identification de bagage et une Étiquette de retrait de bagage au moment de la prise en charge.

HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT : spécifie l'heure limite à laquelle vous devez avoir terminé les formalités d'enregistrement et reçu votre Carte d'embarquement.

CONDITIONS DU CONTRAT : désigne les modalités indiquées dans votre Itinéraire/Billet et dans les présentes Conditions générales de transport.

CONTRAT (DE TRANSPORT AÉRIEN) : s'entend d'un contrat de transport aérien de Passagers et Bagages conclu entre vous et Wizz Air conformément aux Conditions du contrat régissant votre transport et celui de vos Bagages depuis le Lieu de départ jusqu'au Lieu de destination. Ce Contrat est représenté par l'Itinéraire et l'Étiquette d'identification de bagage (si émise).

CONVENTION: s'entend de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929, telle que modifiée et complétée régulièrement, et de la convention de Montréal pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999, telle que modifiée et complétée régulièrement, selon celle qui s'applique.

PAYS CONCERNÉS PAR LE TRANSPORT : s'entend des pays dans lesquels sont situés le Lieu de départ et le Lieu de destination.

ÉQUIPAGE : désigne le personnel de bord autorisé, tel que pilotes, hôtesses de l'air et stewards, personnel technique et de sécurité.

DOMMAGE : désigne le décès ou les lésions corporelles d'un Passager, causés par un accident à bord d'un avion ou au cours de l'une des opérations d'embarquement ou de débarquement. Il s'agit également de la perte, de la perte partielle ou de tout autre dommage subi par les Bagages au cours du transport aérien ou pendant toute période où les Bagages sont à la charge du transporteur. En outre, ce terme désigne les dommages occasionnés par un retard dans le transport aérien des Passagers et/ou des Bagages.

JOUR(S) : désigne les jours calendaires comprenant les sept (7) jours de la semaine, qui dans le cas d'une notification, ne tiennent pas compte du jour de distribution de la notification dans le délai.

BILLET ÉLECTRONIQUE : s'entend des saisies électroniques dans notre système de réservation informatisé attestant de l'itinéraire ou de tout autre document ou fichier électronique ayant la même valeur, que nous avons émis.

UE : désigne l'Union européenne, y compris tous ses États membres.

BAGAGE À BORD SUPPLÉMENTAIRE : s'entend de votre Bagage autre que le Bagage enregistré et le Bagage à main, conformément aux présentes Conditions générales de transport, soumis à des Frais de service et qui est transporté à bord pendant toute la durée du voyage.

TARIF : désigne le prix du transport aérien depuis le Lieu de départ jusqu'au Lieu de destination. Le Tarif inclut les taxes et redevances (y compris les redevances aéroportuaires et taxes gouvernementales prévues), un (1) seul Bagage à main ainsi que le montant minimal des Frais pour les Autres services impérativement liés à la réservation.

FRAIS POUR LES AUTRES SERVICES/FRAIS DE SERVICE : désigne les frais redevables pour divers services fournis en relation avec le transport aérien, tels qu'indiqués sur le Site Internet, hors Frais de protection du siège, Frais d'annulation, cotisation au WIZZ Discount Club et frais pour les Services supplémentaires.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT : spécifie les dispositions applicables au transport aérien de Passagers et Bagages par Wizz Air, telles que définies dans les présentes Conditions générales de transport et également désignées par le terme **CONDITIONS**.

ITINÉRAIRE : désigne (i) le document contenant certaines informations clés remis aux Passagers à la suite du paiement complet du Tarif total à Wizz Air ; ou (ii) en cas de modifications apportées par le Passager à la Réservation, le document émis au Passager comme acceptation desdites modifications par Wizz Air.

ÉTIQUETTE DE DÉCHARGE LIMITÉE : s'entend du document faisant état de notre responsabilité limitée concernant un Bagage enregistré endommagé, ou dont la taille ou l'état est incorrect ou contenant des articles fragiles et que nous avons accepté de transporter. Il est émis au moment de la prise en charge du Bagage.

MINEUR : désigne tout Passager âgé de moins de quatorze (14) ans au moment du voyage et où un **ENFANT EN BAS ÂGE** est un enfant âgé de moins de deux (2) ans, mais d'au moins deux (2) semaines, et où un **ENFANT** est âgé de plus de

deux (2) ans et de moins de quatorze (14) ans, plus d'un (1) Enfant étant désigné comme des **ENFANTS**.

FRAIS DE VOL MANQUÉ : s'entend des frais à payer dans certains cas où vous manquez votre vol et souhaitez être transféré sur un autre vol que nous assurons. Le montant de ces frais est indiqué sur le Site Internet.

AUTRES SERVICES : désigne tout produit et/ou service que vous avez acheté et qui est fourni, offert ou revendu par nous ou un Fournisseur de services partenaire, autres que ceux relatifs au Contrat de transport aérien ou aux Services supplémentaires.

PASSAGER : désigne une ou plusieurs personnes figurant sur une réservation voyageant ou devant voyager sur un vol Wizz Air (autres que les membres de l'Équipage).

PASSAGER À MOBILITÉ RÉDUITE OU EXIGEANT UNE ASSISTANCE SPÉCIALE (« PMR ») : désigne tout passager dont la mobilité est limitée en raison d'une incapacité physique (sensorielle ou motrice), d'une déficience intellectuelle, de son âge, d'une maladie ou de tout autre handicap en cas d'utilisation des transports, et dont l'état demande une attention particulière.

EFFET(S) PERSONNEL(S) : désigne les articles indiqués au Paragraphe 15.3.5 des présentes Conditions générales de transport et que vous emportez à bord gratuitement en plus du Bagage non enregistré.

LIEU DE DÉPART : désigne l'aéroport indiqué sur l'itinéraire ou dans notre base de données comme étant le point de départ du transport aérien.

LIEU DE DÉPART : s'entend de l'aéroport de destination du transport aérien indiqué sur l'itinéraire ou dans notre base de données.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ : désigne la politique de notre Site Internet réglementant le traitement des données personnelles fournies à Wizz Air par vous ou par le Titulaire de la réservation.

L'expression CHIEN D'ASSISTANCE AGRÉÉ désigne :

Chien d'assistance pour les personnes aveugles et malvoyantes

Chien d'assistance pour les personnes à mobilité réduite

Chien d'assistance pour les personnes avec une déficience auditive

Chien d'alerte pour les crises

Chien d'assistance pour les personnes handicapées

RÈGLEMENT 261 : désigne le Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil européen, tel que modifié et complété régulièrement.

RÈGLEMENT 2027/97 : s'entend du Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages (modifié par le Règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil du 13 mai 2002).

HORAIRES : désigne les heures d'arrivée et de départ des vols individuels tels que déterminés par Wizz Air et publiés sur le Site Internet.

DTS : s'entend d'un droit de tirage spécial, tel que défini par le Fonds monétaire international. La valeur actuelle de cette devise est indiquée sur le site Internet du FMI (www.imf.org) ainsi que dans les pages financières des grands quotidiens.

FRAIS DE PROTECTION DU SIÈGE : désigne les frais que vous devez payer, d'un montant indiqué sur le Site Internet au moment de la conclusion du Contrat si Wizz Air exerce son droit d'annuler votre réservation conformément aux présentes Conditions générales de transport ; ou si vous annulez la Réservation comme indiqué au Paragraphe 6.4.2.

FOURNISSEUR DE SERVICES : désigne tout fournisseur de services partenaire proposant, offrant ou revendant des Services supplémentaires, y compris en association ou au nom d'autres tiers.

TARIFS : les tarifs publiés, les frais et les modalités associées qui ont été déposés, le cas échéant, auprès des autorités compétentes, lorsque les détails de ceux-ci sont disponibles sur le Site Internet, tant en ce qui concerne le Tarif total que les conditions et les frais respectifs pour les divers services que nous fournissons ; et les autres règlements de Wizz Air. Des informations complémentaires sur nos Tarifs sont disponibles sur notre Site Internet à l'adresse [https://wizzair.com/fr-fr/informations-et-services/remises/tous-les-frais-et-services#/.](https://wizzair.com/fr-fr/informations-et-services/remises/tous-les-frais-et-services#/)

BILLET : désigne un document papier attestant de l'itinéraire ou un Billet électronique.

TARIF TOTAL : désigne le prix correspondant à tous les services qui vous sont fournis par Wizz Air, y compris le Prix du billet d'avion et les Frais pour les Autres services ou frais pour tout autre service que vous avez acheté sur le Site Internet.

TITRES DE VOYAGE : désigne les documents requis par les Pays concernés par le transport pour passer la frontière, transiter et/ou séjourner dans un pays donné.

BAGAGE NON ENREGISTRÉ : s'entend de votre Bagage autre que le Bagage enregistré, conformément aux présentes Conditions générales de transport, qui est transporté à bord pendant toute la durée du voyage.

SITE INTERNET : désigne le site www.wizzair.com.

3. Applicabilité, droit applicable et juridiction compétente

3.1. Dispositions générales

- 3.1.1. Sauf disposition contraire de la Convention ou du Droit applicable, votre contrat de transport avec nous et les présentes Conditions générales de transport seront régis et interprétés conformément aux lois fédérales des Émirats arabes unis et les lois de l'Émirat d'Abou Dabi.
- 3.1.2. Les présentes Conditions s'appliquent à tout vol indiqué sur l'Itinéraire tel qu'il est assuré par Wizz Air en tant que transporteur (quel que soit le transporteur aérien effectif) et à tout autre vol assuré par Wizz Air.
- 3.1.3. Outre les présentes Conditions, si vous achetez des Services supplémentaires fournis par nous ou par l'intermédiaire d'un autre Fournisseur de services, d'autres conditions spécifiques peuvent s'appliquer à ces services. Vous devez donc vous assurer que vous avez lu à la fois les présentes Conditions, l'ensemble des informations et avis connexes et les conditions en rapport avec tous les Services supplémentaires fournis par le Fournisseur de services concerné, avant de réaliser votre transaction avec nous ou le Fournisseur de services (respectivement). Les modalités sont indiquées au moment de la réservation et dans votre ou vos confirmations de réservation pour ces services et, dans certains cas, sur notre Site Internet. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre Site Internet.
- 3.1.4. Dans certains cas, les Services supplémentaires achetés peuvent faire en sorte que votre Réservation soit considérée comme un Voyage à forfait. Dans ce cas, outre les dispositions des présentes Conditions, d'autres conditions spécifiques telles que décrites au Paragraphe 22 peuvent également s'appliquer.

3.1.5. Si vous achetez des Services supplémentaires après votre Réservation qui ne constituent pas un Voyage à forfait, le contrat correspondant à tout service supplémentaire est conclu entre vous et le Fournisseur de services concerné, et nous ne serons en aucun cas responsables envers vous de la fourniture des Services supplémentaires susmentionnés. Le prix de tout Service supplémentaire est défini uniquement par le Fournisseur de services concerné. En acceptant un devis et en effectuant un paiement via le Site Internet, vous autorisez également Wizz Air à recevoir votre paiement et à le remettre en votre nom au Fournisseur de services concerné. Dans certains cas, le coût des Services supplémentaires doit être réglé directement par vous au Fournisseur de services.

3.2. Transport par charter

3.2.1. Si le transport est effectué en vertu d'un Accord charter, les présentes Conditions ne s'appliquent que dans la mesure où elles sont incorporées, par renvoi ou autrement, dans l'Accord charter ou la Réservation (ainsi que les modifications qui peuvent être énoncées dans le billet charter ou le règlement charter au Paragraphe 22).

3.3. Droit applicable et juridiction compétente

3.3.1. Sauf disposition contraire de la Convention ou du Droit applicable, votre contrat de transport avec nous et les présentes Conditions générales de transport seront régis et interprétés conformément aux lois fédérales des Émirats arabes unis et les lois de l'Émirat d'Abou Dabi.

3.3.2. Les tribunaux d'Abou Dabi, aux Émirats arabes unis, auront une compétence non exclusive pour tout litige contractuel ou non contractuel découlant du présent Contrat ou lié à celui-ci, y compris, sans limitation, sa création, sa validité et sa résiliation.

Sous réserve que :

- (i) si vous êtes un consommateur résidant dans un État membre de l'UE, vous puissiez être en mesure d'engager une procédure devant les tribunaux de cet État membre ; et
- (ii) pour les réclamations faites en vertu de la Convention et du Règlement 2027/97, vous puissiez également saisir les tribunaux du lieu de destination du vol. S'il est question d'un décès ou de blessures dans la

réclamation, une autre option consisterait à saisir les tribunaux du lieu de résidence du Passager.

3.3.3.

Les présentes Conditions générales de transport sont applicables à moins qu'elles ne soient incompatibles avec nos Tarifs ou avec les lois régissant votre Contrat, auquel cas le Tarif ou la loi en vigueur s'applique. Si l'une des dispositions des présentes Conditions générales de transport devient nulle, illégale ou inapplicable en vertu d'une loi en vigueur, les autres dispositions continueront de s'appliquer pleinement.

4. Réservation

4.1. Procédure de réservation

4.1.1. Vous pouvez effectuer une Réservation directement par le biais de notre Site Internet, Application ou Centre d'appels, ou à notre guichet à l'aéroport (si disponible).

4.1.2. Sauf mention contraire dans le présent document, la Réservation ne sera pas finalisée si le montant du Tarif total n'est pas réglé au moment de la Réservation. Nous nous réservons le droit d'annuler votre Réservation si le Tarif total n'est pas entièrement payé.

4.1.3. À moins que vous n'ayez choisi d'utiliser notre service de partenaire de voyage flexible, vous êtes tenu de nous fournir votre nom complet tel qu'il figure dans votre Titre de voyage. Si vous ne le faites pas au moment de la Réservation ou dans les deux (2) heures suivant la réservation via notre Centre d'appels, des frais administratifs pourront être dus pour tout changement de nom du Passager, dont le montant est détaillé sur le Site Internet, l'Application et dans notre Centre d'appels. Veuillez consulter notre Site Internet pour plus de détails sur notre service de partenaires de voyage flexibles.

4.1.4. Vous êtes tenu de nous fournir les coordonnées auxquelles vous serez joignable à tout moment (numéro(s) de téléphone et adresse(s) e-mail). Il vous incombe de vous assurer que les coordonnées fournies sont et restent exactes et de consulter régulièrement votre adresse e-mail (boîte de réception et courrier indésirable). Wizz Air ne pourra être tenu responsable des dommages découlant de votre incapacité à satisfaire aux exigences ci-dessus.

- 4.1.5. Si le Titulaire de la réservation n'est pas le Passager ou qu'il/elle effectue la Réservation pour les Passagers accompagnants, le Titulaire de la réservation est alors considéré, en qualité d'un agent, apte à accepter les présentes Conditions générales de transport pour le compte d'un ou plusieurs Passagers ou d'un ou plusieurs Passagers accompagnants désignés dans la réservation et, en effectuant cette réservation, il/elle déclare et garantit qu'il/elle dispose d'une autorisation en bonne et due forme du Passager à cette fin. Toutes les Réservations (ainsi que leurs Itinéraires) sont soumises aux présentes Conditions et engagent à la fois la responsabilité du Titulaire de la réservation et du Passager désigné dans la Réservation.
- 4.1.6. En outre, si le Titulaire de la réservation n'est pas un Passager et si ses coordonnées sont indiquées dans votre Réservation, vous acceptez que le Titulaire de la réservation assume les responsabilités suivantes :
- (i) il/elle devra recevoir et retransmettre toute communication émise par notre compagnie ou nos Fournisseurs de services concernant la réservation à tous les Passagers désignés dans la Réservation ; et
 - (ii) SAUF INSTRUCTION CONTRAIRE ÉCRITE DU TITULAIRE DE LA RÉSERVATION OU DU PASSAGER, NOUS SUPPOSERONS QUE LE TITULAIRE DE LA RÉSERVATION DISPOSE D'UNE AUTORISATION VALABLE DE LA PART DU PASSAGER POUR RECEVOIR TOUT REMBOURSEMENT ET, LE CAS ÉCHÉANT, LES FRAIS ACCESSOIRES OU LA COMPENSATION DUS ENTRANT DANS LE CADRE DE LA RÉSERVATION. NOUS NE SOMMES PAS TENUS DE VEILLER À CE QUE CES MONTANTS SOIENT REMIS OU AUTREMENT TRANSFÉRÉS PAR LE TITULAIRE DE LA RÉSERVATION AU PASSAGER.
- 4.1.7. Si vous êtes un Passager à mobilité réduite et/ou que vous avez besoin d'une assistance spéciale (y compris, mais sans s'y limiter le transport d'un Chien d'assistance agréé), vous devez nous informer de votre handicap physique ou de votre mobilité réduite et préciser le type de dispositif d'aide à la mobilité ou autre que vous souhaitez transporter ou dont vous avez besoin et les éventuels changements à cet égard, dans les quarante-huit (48) heures précédant l'heure de départ prévue de votre vol, en contactant notre Centre d'appels aux numéros dédiés ou en nous envoyant un e-mail à l'adresse dédiée. Pour connaître le numéro de téléphone et l'adresse e-mail, consultez notre Site Internet.
- 4.1.8. Si vous souhaitez transporter des Bagages spéciaux ou des articles dont le transport est réglementé, vous devez contacter notre Centre d'appels et

soumettre votre demande en conséquence (voir Paragraphe 15.5). Pour plus d'informations, consultez notre Site Internet.

4.2. Réservation par l'intermédiaire d'un agent

- 4.2.1. La Réservation par l'intermédiaire d'un agent doit être effectuée via le compte de l'agence WIZZ ou du Centre d'appels.
- 4.2.2. S'il s'agit d'une Agence sous contrat, la Réservation doit être faite comme précisé dans le contrat conclu entre l'Agence sous contrat et Wizz Air.
- 4.2.3. L'Agent ou l'Agence doit fournir (1) (et en cas de modifications ultérieures, mettre à jour) ses coordonnées (y compris son adresse e-mail, son adresse postale et son numéro de téléphone) ; et (2) le numéro de téléphone direct du Passager dans la Réservation effectuée par l'Agence via le compte d'agence WIZZ.
- 4.2.4. L'ensemble des Agents et Agences doivent se conformer aux modalités énoncées dans les présentes Conditions générales de transport et à celles définies dans les Conditions générales du compte d'agence WIZZ, et s'assurer que vous êtes également informé des Conditions avant la confirmation de la Réservation. En effectuant une Réservation, l'Agent ou, le cas échéant, l'Agence, déclare et garantit qu'il/elle a informé et fourni au Passager un exemplaire des présentes Conditions et qu'il/elle dispose d'une autorisation en bonne et due forme du Passager pour accepter les présentes Conditions au nom du Passager et pour lier ce dernier à celles-ci.

4.3. Réservation pour un groupe

- 4.3.1. Vous pouvez effectuer une Réservation standard pour un maximum de onze (11) Passagers sur notre Site Internet. Pour les Réservations de plus de onze (11) Passagers, vous devez nous contacter par le biais d'un formulaire distinct, dont les détails sont disponibles sur notre Site Internet.
- 4.3.2. Si deux (2) membres du groupe ou plus ont besoin d'une assistance spéciale, vous devez nous informer de votre handicap physique ou de votre mobilité réduite et préciser le type de dispositif d'aide à la mobilité ou autre que vous souhaitez transporter ou dont vous avez besoin et les éventuels changements à cet égard, dans les quarante-huit (48) heures précédant l'heure de départ prévue de votre vol, en contactant notre Centre d'appels aux numéros dédiés ou en nous

envoyant un e-mail à l'adresse dédiée, sauf indication contraire. Pour connaître le numéro de téléphone et l'adresse e-mail, consultez notre Site Internet.

4.4. Confirmation de réservation

- 4.4.1. Après le paiement du Tarif total, nous confirmerons votre Réservation et établirons l'Itinéraire.
- 4.4.2. L'Itinéraire (en cas de transport de Bagage, l'Étiquette d'identification de bagage) atteste de la conclusion du Contrat de transport aérien entre vous et nous. Aucun autre billet ne sera émis.
- 4.4.3. Nous assurerons le transport de la ou des personnes (c'est-à-dire du ou des Passagers) mentionnées dans l'Itinéraire et il pourra vous être demandé de présenter une pièce d'identité appropriée.
- 4.4.4. Toute modification convenue de votre Réservation fera l'objet d'un nouvel Itinéraire. Dans ce cas, l'Itinéraire nouvellement émis aura pour fonction d'agréeer le Contrat de transport à compter de sa délivrance.
- 4.4.5. Vous pouvez demander à ce que votre Itinéraire ou code de réservation soit remplacé (renvoyé) en appelant notre Centre d'appels. Nous pouvons vous facturer des frais administratifs pour ce service.
- 4.4.6. Si vous pensez avoir effectué une Réservation mais que vous n'avez pas reçu l'Itinéraire et la Confirmation de réservation, veuillez contacter notre Centre d'appels.

5. Tarifs et paiement

5.1. Nos tarifs

Les Tarifs ne concernent que vos vols spécifiques, couvrent uniquement votre transport aérien d'aéroport à aéroport et n'incluent pas le transport terrestre ou tout autre supplément, sauf indication contraire.

5.2. Tarif total

Le montant du Tarif et le Tarif total sont calculés conformément aux montants en vigueur au moment de la Réservation en ce qui concerne le transport donné, comme indiqué sur le Site Internet ou dans l'Application. Le Tarif et le Tarif total (y compris, mais sans s'y limiter, les frais) ne seront pas affectés par la modification de ces montants entre la date de la Réservation et la date du début du voyage (sauf lorsque vous modifiez votre Réservation et comme indiqué au Paragraphe 4.4.4).

5.3. Taxes et redevances

- 5.3.1. Sauf indication contraire expresse, nous payons toutes les taxes et redevances relatives à votre Réservation, qui sont encourues jusqu'au moment de la confirmation de votre Réservation, c'est-à-dire l'émission de l'Itinéraire. Toutes ces taxes et redevances ne sont pas remboursables.
- 5.3.2. Nos prix n'incluent pas d'autres frais et redevances de tiers pour les coûts que nous supportons pour fournir nos services (tels que les frais d'aéroport et de sécurité, les frais de maintenance, etc.). Nous prenons en charge les coûts des services susmentionnés.
- 5.3.3. Les taxes, frais et redevances imposés sur les voyages aériens sont en constante évolution et peuvent être imposés après la date d'émission de l'Itinéraire (c'est-à-dire après la confirmation de votre Réservation). En acceptant les présentes Conditions générales de transport, vous vous engagez à payer toutes les taxes, tous les frais ou toutes les redevances (y compris les frais pour les Services supplémentaires et tous les Autres services) relatifs à votre Réservation, imposés par les gouvernements, les autres autorités ou les exploitants d'aéroport entre la date d'émission de l'Itinéraire (c'est-à-dire après la confirmation de votre Réservation) et celle de votre voyage, avec effet rétroactif, selon le cas. En cas de non-paiement desdites sommes, nous nous accordons le droit de refuser de vous transporter, conformément au Paragraphe 13. Dans le cas d'une augmentation significative du Tarif total suite à une nouvelle taxe ou à l'augmentation des taxes, frais ou redevances imposés par les gouvernements, d'autres autorités ou par les opérateurs aéroportuaires, vous avez le droit d'annuler votre Réservation et de demander le remboursement du Tarif total.
- 5.3.4. La TVA n'est pas appliquée aux tarifs ou aux frais relatifs aux vols internationaux. Pour les vols intérieurs, nous payons toute la TVA relative à votre

Réservation. Nous ne percevons donc pas de paiement spécifique de votre part pour cette raison.

5.4. Frais

5.4.1. Nos Frais sont indiqués sur notre Site Internet. Nous nous réservons le droit de modifier nos Frais. Vous pourrez obtenir des informations sur nos Frais sur demande auprès de notre Centre d'appels.

5.4.2. Nos employés et agents sont dans l'obligation de respecter nos Frais.

5.4.3. SI VOUS EFFECTUEZ UNE RÉSERVATION ET/OU ACHETEZ L'UN DES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OU D'AUTRES SERVICES :

(i) AUPRÈS DE NOTRE AGENT D'ASSISTANCE AU SOL DE LA BILLETTERIE À L'AÉROPORT, IL PEUT VOUS ÊTRE DEMANDÉ DE PAYER DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES À NOTRE AGENT EN PLUS DES FRAIS DE SERVICE APPROPRIÉS INDIQUÉS SUR LE SITE INTERNET OU DANS L'APPLICATION. DES INFORMATIONS SUR LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES FACTURÉS PAR NOTRE AGENT SONT DISPONIBLES AUPRÈS DE NOTRE AGENT, À L'AÉROPORT.

(ii) PAR L'INTERMÉDIAIRE DU CENTRE D'APPELS, VOUS DEVEZ PAYER DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES EN PLUS DES FRAIS DE SERVICE CORRESPONDANTS INDIQUÉS SUR NOTRE SITE INTERNET OU EN CONTACTANT NOTRE CENTRE D'APPELS.

5.5. Frais pour les Services supplémentaires et tout Autre service

5.5.1. Vous pouvez acheter certains Services supplémentaires et Autres services après avoir effectué votre Réservation.

5.5.2. L'achat peut être effectué via le Site Internet, l'Application et, sous réserve des Paragraphes 5.4.3 (i) et 5.4.3 (ii), à l'aéroport ou par l'intermédiaire du Centre d'appels, selon le type de service.

5.5.3. Les Frais des Services supplémentaires et/ou Autres services peuvent être modifiés après la date de Réservation. et constituent des Frais applicables à la date de l'achat, dont les détails sont disponibles sur notre Site Internet, notre Application ou auprès de notre Centre d'appels.

5.6. Devise

- 5.6.1. Le Tarif, les Frais pour les Services supplémentaires et les Frais pour les Autres services seront facturés et versés dans la devise du Lieu de départ, sauf si nous avons indiqué une autre devise au moment du paiement ou avant (par exemple, s'il est impossible de convertir la devise du Lieu de départ) ou si vous choisissez de payer dans une autre devise.
- 5.6.2. Le Tarif et les Frais payables dans une devise donnée sur notre Site Internet ne sont valables que si cette devise donnée est la devise du Lieu de départ tel que défini au moment où vous effectuez votre Réservation.
- 5.6.3. Vous pouvez choisir de payer dans une autre devise au moment de la Réservation, et le Tarif total sera converti par nos soins, le montant correspondant dans ladite devise choisie étant affiché au cours de la Réservation.

5.7. Paiement

- 5.7.1. Sauf indication contraire de notre part, le Titulaire de la réservation doit payer le Tarif total en totalité au moment de la Réservation. Nous devons recevoir le Tarif total dans la devise indiquée, dans le délai prévu, sinon votre Réservation sera invalide et annulée.
- 5.7.2. Dans certains cas, par exemple lorsque les taxes et les frais sont encourus entre l'émission de l'itinéraire (c'est-à-dire après la confirmation de votre Réservation) et votre voyage, il vous sera demandé de payer les taxes et les frais séparément sur demande. Vous serez informé d'une telle demande lors de la Réservation. Certains aéroports peuvent exiger le paiement des frais d'aéroport, à l'aéroport.
- 5.7.3. Vous êtes responsable du paiement du Tarif total, même si tout ou partie de celui-ci a été initialement payé pour vous par un tiers.
- 5.7.4. Lors de la Réservation via le Site Internet ou l'Application, le Titulaire de la réservation doit effectuer le paiement dans le délai indiqué. Lorsque vous réservez par le biais de notre Centre d'appels, vous devez effectuer le paiement via le système de réponse vocale interactive conforme aux normes PCI.

- 5.7.5. Les modes de paiement peuvent différer de ceux spécifiés sur le Site Internet ou dans l'Application (et peuvent inclure des chèques-cadeaux Wizz Air ou des crédits WIZZ comme indiqué dans ces derniers).
- 5.7.6. Le paiement par virement bancaire est proposé pour le règlement du Tarif total des Réservations au départ de certains pays. Pour plus d'informations, consultez notre Site Internet. Vous êtes responsable de tous les frais ou coûts liés au paiement de votre Réservation par virement bancaire.
- 5.7.7. Si nous considérons que votre paiement présente un risque élevé de fraude, nous vous contacterons directement aux numéros de téléphone fournis dans votre Réservation, afin de confirmer les détails de la Réservation et du paiement. Si nous ne parvenons pas à vous contacter, ou si vous ne pouvez pas confirmer les détails du paiement ou de la Réservation, nous nous réservons le droit d'annuler votre Réservation et de vous rembourser le Tarif total. Nonobstant toute disposition contenue dans la présente clause, nous n'assumons aucune responsabilité pour le contrôle ou la vérification de vos paiements en vue de détecter une fraude potentielle, et toute mesure de ce type prise par nous s'effectue à notre discrétion indépendante.
- 5.7.8. SI VOUS RÉGLEZ PAR CARTE DE CRÉDIT OU DE DÉBIT, LE MONTANT DÉBITÉ SUR VOTRE CARTE PEUT DIFFÉRER DU PRIX FINAL INDIQUÉ DANS NOTRE CONFIRMATION DE RÉSERVATION, ET CE, EN RAISON DES DIFFÉRENCES DE CONVERSION DE DEVISE APPLIQUÉES PAR LE SYSTÈME INTERNATIONAL DE TRAITEMENT DES PAIEMENTS PAR CARTE. Nous ne sommes pas responsables de ces différences.
- 5.7.9. Nous restituerons tout paiement non identifié sur le compte de paiement d'origine. Tous frais associés à ce virement de remboursement seront à votre charge.
- 5.7.10. Nous émettrons une facture pour le Tarif total, exclusivement par voie électronique. La facture sera envoyée uniquement à l'adresse e-mail que vous avez fournie lors de la Réservation. Vous pouvez demander une copie papier de la facture auprès de notre Centre d'appels, en contrepartie des frais supplémentaires. Moyennant paiement, vous pouvez demander une facture modifiée précisant des informations différentes de celles fournies à la Réservation.

- 5.7.11. Lorsque vous payez par virement bancaire, sauf indication contraire de notre part, vous êtes limité à deux (2) Réservations à la fois par compte Wizz.
- 5.7.12. Si vous ne recevez pas de Confirmation de réservation de notre part à l'adresse e-mail fournie dans votre compte Wizz Air dans les cinq (5) jours suivant la Réservation, vous devez contacter le Centre d'appels pour vérifier la validité de votre Réservation.

5.8. Remboursements

- 5.8.1. Nos tarifs et frais ne sont pas remboursables, donc si vous annulez, manquez ou ne prenez pas votre vol, vous n'obtiendrez pas de remboursement, sauf indication contraire dans les présentes Conditions. En cas de modification du Contrat de transport par Wizz Air, les règles énoncées au Paragraphe 6.3 s'appliquent.
- 5.8.2. En cas de décès d'un proche (mère, père, grand-parent, enfant, petit-fils ou petite-fille, sœur, frère, épouse, époux, concubin) au cours du mois précédant l'heure de départ prévue d'un vol de votre Réservation, vous pouvez demander un remboursement équivalent au tarif que vous avez payé pour les vols que vous n'avez pas pris en raison dudit décès, plus l'ensemble des taxes, frais et charges associés que vous avez payés. Vous devez soumettre une demande dans le mois qui suit le décès et fournir une copie de l'acte de décès.
- 5.8.3. Si une personne faisant partie de votre réservation de groupe tombe gravement malade et ne peut pas voyager, ou si elle décède avant votre voyage, nous vous rembourserons le montant total pour toutes les personnes voyageant sur votre Réservation. Vous devez fournir une preuve adéquate de la maladie grave ou du décès avant la date de votre voyage.
- 5.8.4. Si nous annulons votre vol ou si nous modifions l'Itinéraire ou les horaires de vol prévus dans votre Itinéraire conformément au Paragraphe 6.3, vous pouvez résilier le Contrat et prétendre au remboursement du Tarif total.

6. Modifications de votre Réservation

6.1. Horaires

6.1.1. LES HEURES DE DÉPART ET D'ARRIVÉE AFFICHÉES NE SONT NULLEMENT GARANTIES ET NE FONT PAS PARTIE DE VOTRE CONTRAT DE TRANSPORT AVEC NOUS. SOUS RÉSERVE DU PRÉSENT PARAGRAPHE, NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE LES MODIFIER.

6.1.2. Nous ne sommes pas responsables des erreurs ou des omissions dans les horaires ou autres informations publiées par des tiers concernant les dates, les heures ou les opérations d'un vol.

6.2. Vols point-à-point

6.2.1. Wizz Air est un transporteur point-à-point et nous n'offrons pas de billets de correspondance ou de « transit » pour nos vols ou les vols d'autres transporteurs en relation avec nos vols commerciaux réguliers.

6.2.2. Si vous avez réservé un vol de correspondance auprès de nous ou d'un autre transporteur, cela constitue un contrat de transport distinct. Nous ne garantissons ni n'acceptons la responsabilité d'un transport ultérieur manqué sur un vol de correspondance. Si vous choisissez de réserver un tel vol de correspondance, il vous incombe de vous conformer à toutes les exigences en matière d'enregistrement, de bagages et de titres de voyage de ce vol.

6.2.3. Nous exigeons que vous ayez le droit d'entrer dans le pays d'arrivée de votre vol. Nous ne tenons pas compte de votre éventuel vol de correspondance (même s'il existe un itinéraire de transfert côté piste à l'aéroport d'arrivée). Nous nous réservons le droit de refuser de vous transporter et/ou de transporter votre Bagage si vous ne fournissez pas les Titres de voyage nécessaires.

6.3. Modification du Contrat de transport par Wizz Air

6.3.1. Nous pouvons être amenés à modifier les horaires de vol prévus, la date ou l'itinéraire (notamment le Lieu de départ ou le Lieu de destination) après délivrance de votre Itinéraire. Nous vous contacterons pour vous informer de toute modification éventuelle par e-mail, via l'Application ou par téléphone, à l'adresse ou au numéro fournis sur la Réservation. En cas de modification des horaires de vol, de la date ou de l'itinéraire, si vous acceptez les changements, le Contrat de transport qui nous unit sera considéré modifié de manière adaptée.

- 6.3.2. Sauf indication contraire dans la Convention ou le Règlement 261, ou tout règlement applicable qui peut s'appliquer le cas échéant, si, après avoir effectué votre Réservation, mais avant l'heure de départ prévue de votre vol, nous annulons votre vol ou modifions l'heure de départ prévue et (i) que ladite modification ou le nouveau vol proposé ne vous convient pas, et (ii) qu'il nous est impossible de vous réserver un autre vol qui vous convienne, lorsque vous contactez notre Centre d'appels, vous pouvez choisir l'une des options suivantes :
- 6.3.2.1. Vous pouvez réserver un nouveau vol Wizz Air sur le même itinéraire ou, si nécessaire, sur un itinéraire comparable dans un délai de quatorze (14) jours avant ou trente (30) jours après la date de départ prévue du vol retardé/annulé (dans la limite des sièges disponibles).
- 6.3.2.2. Vous pouvez annuler votre Réservation et demander un remboursement, sous forme de crédit sur votre compte client, du vol annulé et du vol retour, le cas échéant.
- 6.3.2.3. Vous pouvez annuler votre Réservation et demander le remboursement du Tarif total payé pour le vol annulé et, le cas échéant, du vol retour.
- 6.3.2.4. Si, après avoir sélectionné une option parmi les étapes 6.3.2.1 à 6.3.2.3, vous souhaitez modifier votre choix, vous pouvez le faire en vous conformant aux règles générales des présentes Conditions et en vous acquittant des frais applicables.
- 6.3.2.5. Notez qu'en cas d'annulation de Services supplémentaires, la politique d'annulation et de remboursement du fournisseur de services partenaire s'applique.

6.4. Modification du Contrat de transport par vous

- 6.4.1. Vous pouvez annuler votre Réservation jusqu'au quatorzième (14^e) jour précédant la date de départ prévue de votre vol. Vous pourrez prétendre au remboursement du montant total après déduction des frais d'annulation.

- 6.4.2. Si vous annulez votre Réservation au plus tard quatorze (14) jours avant la date de départ prévue de votre vol, vous serez remboursé(e) du montant total après déduction des frais relatifs à la protection du siège et aux Autres services.
- 6.4.3. Vous pouvez changer votre vol pour un autre vol Wizz Air disponible si vous payez les Frais de service associés plus la différence tarifaire, le cas échéant, pour votre nouveau vol. Celle-ci est déterminée au moment où vous effectuez le changement. Si le nouveau tarif est inférieur au tarif initial, nous ne vous rembourserons pas la différence. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Site Internet.

7. Voyage avec des Mineurs

- 7.1. Nous ne transportons pas d'Enfants en bas âge âgés de moins de quatorze (14) jours à la date du vol.
- 7.2. Nous ne transportons de Mineurs de moins de quatorze (14) ans que s'ils voyagent avec un Accompagnateur, qui doit figurer sur la même Réservation que le Mineur.
- 7.3. Le montant des frais de transport d'Enfants en bas âge est disponible sur le Site Internet ou auprès du Centre d'appels.
- 7.4. Dans toute Réservation, il doit y avoir au moins un Accompagnateur pour dix (10) Enfants figurant dans la Réservation.
- 7.5. Dans certains pays, les lois en vigueur relatives au voyage des Mineurs peuvent être plus strictes que celles indiquées ci-dessus. Dans ce cas, lesdites réglementations prévalent. Il vous incombe de vous conformer aux lois en vigueur en la matière.
- 7.6. Les exigences en matière de documents pour les Mineurs peuvent varier d'un pays à l'autre. Conformément au Paragraphe 11.2 (Titres de voyage et autres exigences) ci-dessous, il vous incombe de veiller à ce que tous les Passagers de la Réservation soient munis des documents appropriés.
- 7.7. Les Enfants en bas âge n'ont pas besoin d'un siège séparé et peuvent s'asseoir sur les genoux d'un Accompagnateur. Les Enfants ne peuvent pas s'asseoir sur les genoux d'un Accompagnateur et doivent avoir un siège distinct.

- 7.8. Si votre Réservation concerne un voyage retour et que l'Enfant en bas âge atteint l'âge de deux (2) ans avant la date de retour, une Réservation distincte doit être effectuée pour ce segment, l'Enfant n'étant plus considéré comme un Enfant en bas âge.
- 7.9. Pour des raisons de sécurité et d'exploitation, certains sièges ne sont pas disponibles à l'achat pour un Mineur. Un seul Enfant en bas âge par rangée de sièges peut s'asseoir sur les genoux d'un Accompagnateur. Pour des raisons de sécurité, au maximum quinze (15) Enfants en bas âge sont autorisés à bord du même avion.
- 7.10. Vous ne pouvez pas être l'Accompagnateur de plus d'un (1) Enfant en bas âge et un (1) seul Enfant en bas âge peut s'asseoir sur vos genoux.
- 7.11. Si vous voyagez avec un Mineur, vous devez en assumer l'entière responsabilité tout au long de votre voyage. Vous devez vous assurer que ce dernier est assis de manière adéquate et sûre à bord. Vous ne pouvez pas demander à un passager qui ne figure pas sur votre Réservation d'accepter la responsabilité d'un Mineur à tout moment au cours de l'embarquement, du transport aérien ou du débarquement.

8. Assistance spéciale

8.1. Conditions de réservation pour l'assistance spéciale

- 8.1.1. Si vous avez besoin d'une assistance spéciale (y compris, mais sans s'y limiter, le transport d'un Chien d'assistance agréé), vous êtes tenu(e) de nous en informer à l'avance conformément au Paragraphe 4.1.7. ou 4.3.2 des présentes Conditions.
- 8.1.2. Si vous souffrez d'un handicap ou d'un état de santé susceptible d'affecter votre sécurité et celle du vol, nous pouvons vous demander de prendre certaines mesures appropriées, y compris l'obligation de vous faire accompagner sur le vol.
- 8.1.3. Sauf disposition contraire des lois en vigueur, le covoyageur doit être âgé de plus de seize (16) ans et doit être physiquement capable de vous aider en cas de situation d'urgence.
- 8.1.4. Si vos besoins en matière d'assistance spéciale changent de manière défavorable après que vous ayez reçu notre accord de vous transporter, vous devez nous informer immédiatement de ce changement de circonstances et nous demander à nouveau notre accord pour le transport. Les passagers qui nous ont informés

de leur handicap ou de leurs besoins particuliers au moment de l'émission de l'itinéraire, et que nous avons acceptés, ne se verront pas refuser le transport en raison dudit handicap ou desdits besoins particuliers, sauf s'ils n'ont pas respecté les présentes Conditions de transport.

8.2. État de santé

- 8.2.1. DU FAIT QUE NOUS SOMMES DANS L'IMPOSSIBILITÉ DE VÉRIFIER VOTRE ÉTAT DE SANTÉ, SI VOUS ÊTES ATTEINT D'UNE MALADIE GRAVE OU CONTAGIEUSE, OU DE TOUT AUTRE PROBLÈME DE SANTÉ EXIGEANT DES SOINS MÉDICAUX, IL EST DE VOTRE RESPONSABILITÉ D'OBTENIR UN AVIS MÉDICAL APPROPRIÉ CONCERNANT VOTRE CAPACITÉ À VOYAGER EN AVION. CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS, NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DES ACCIDENTS, DE LA DÉTÉRIORATION DE L'ÉTAT DE SANTÉ (Y COMPRIS LES MALADIES OU LES BLESSURES) DONT VOUS SOUFFREZ OU DE VOTRE DÉCÈS AU COURS D'UN VOYAGE EN AVION, QUI SONT DUS AU FAIT QUE VOUS N'AVEZ PAS DEMANDÉ OU SUIVI LES CONSEILS MÉDICAUX APPROPRIÉS.
- 8.2.2. Nous nous réservons le droit d'exiger un certificat « Fit to Fly » dûment rempli confirmant que votre état de santé vous permet de voyager en avion, précisant explicitement l'accord de votre médecin pour un transport aérien, dans l'un quelconque des cas énoncés dans le présent document et dans tout autre cas où nous pourrions raisonnablement douter de votre capacité à supporter le vol dans de bonnes conditions sans exiger une aide médicale exceptionnelle au cours du vol. Si nécessaire, nous pouvons exiger que vous soyez accompagné d'un médecin ou d'une infirmière. Votre certificat doit être émis dans les six (6) jours précédant la date du vol.
- 8.2.3. Si vous ne répondez pas aux exigences énoncées dans les présentes (notamment si vous ne présentez pas le certificat « Fit to Fly » lorsque nous le demandons), ou si nous ne sommes pas en mesure de fournir les conditions énoncées dans votre certificat médical dans l'avion que nous exploitons conformément aux Horaires, nous annulerons votre Réservation et votre transport et vous rembourserons le Tarif après déduction des frais pour les Autres services et des Frais de protection des sièges.
- 8.2.4. Une femme enceinte n'est pas autorisée à voyager sur les vols Wizz Air après sa trente-quatrième (34e) semaine de grossesse. En cas de grossesse multiple, cette limite est réduite à trente-deux (32) semaines. Les femmes ayant dépassé la vingt-huitième (28e) semaine de grossesse ne peuvent voyager sur nos vols que si elles nous fournissent un certificat « Fit to Fly » dûment rempli confirmant leur

capacité à voyager en avion. Ce certificat doit être émis dans les six (6) jours précédant la date du vol.

8.3. Transport de matériel médical spécial

8.3.1. Les Passagers sur civière ne sont pas admis.

8.3.2. Les concentrateurs d'oxygène portables ne contenant pas de gaz comprimé ni d'oxygène liquide sont autorisés à bord à condition que la nature de l'équipement puisse être démontrée. Ces concentrateurs d'oxygène portables incluent le système de ventilation en pression positive continue contenant un dispositif de ventilation qui délivre un léger flux d'air dans le nez du passager afin de maintenir ses voies respiratoires ouvertes. Ce dispositif ne contient pas d'oxygène. Ces appareils sont exclus de notre politique de Bagage non enregistré et peuvent être admis à bord en tant qu'article supplémentaire. Si vous transportez un appareil de ce type à bord, veuillez contacter notre Centre d'appels au moins quarante-huit (48) heures avant l'heure prévue pour le départ de votre vol. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Site Internet.

8.3.3. Les systèmes d'assistance respiratoire qui contiennent du gaz comprimé ou de l'oxygène liquide ne sont pas autorisés à bord de l'avion.

8.3.4. Nous n'acceptons pas les Passagers voyageant avec leur propre oxygène mais fournirons de l'oxygène thérapeutique aux Passagers ayant demandé cette assistance spéciale au cours du vol, sous réserve des limites applicables.

8.3.5. Si vous avez besoin de ce type d'assistance, veuillez contacter notre Centre d'appels au moins quarante-huit (48) heures avant l'heure prévue pour le départ du vol. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Site Internet ou contacter notre Centre d'appels.

8.4. Passager voyageant avec un Chien d'assistance agréé

8.4.1. Sauf disposition contraire de la loi en vigueur, si vous avez besoin d'une assistance spéciale et que vous devez voyager avec votre Chien d'assistance agréé, vous avez le droit de voyager avec votre Chien d'assistance agréé sans frais supplémentaires, dans la limite d'un chien par passager/vol.

- 8.4.2. Nous ne transportons pas de chiens de thérapie ni d'animaux de soutien émotionnel.
- 8.4.3. Conformément au Paragraphe 4.1.7. ou 4.3.2 des présentes Conditions, nous vous demandons de nous informer au moins quarante-huit (48) heures avant le Départ prévu afin d'organiser votre voyage, cette notification incluant la remise par vous des documents mentionnés au Paragraphe 8.4.4 des présentes Conditions.
- 8.4.4. Un Chien d'assistance agréé doit être accompagné de documents officiels justifiant (1) que votre chien satisfait à toutes les exigences vétérinaires et de voyage applicables ainsi qu'aux exigences en matière de vaccination et de traitement du pays dans lequel vous voyagez ; et (2) qu'il est dûment formé pour vous aider en tant que Chien d'assistance agréé. De plus amples informations sont disponibles sur notre Site Internet. Nous ne sommes pas responsables de tout chien guide ou d'assistance qui n'a pas le document correct requis.
- 8.4.5. Vous devez conserver ces documents officiels avec vous pendant toute la durée de votre voyage.
- 8.4.6. Votre Chien d'assistance agréé n'est pas autorisé à occuper un siège à bord de l'avion.
- 8.4.7. Tout Chien d'assistance agréé qui ne dispose pas de documents appropriés, ou dont les documents ne sont pas fournis avant ou pendant le voyage, ne sera pas autorisé à voyager.

9. Attribution de sièges

- 9.1. Nous avons recours à un système d'attribution des sièges. Au cours de la réservation (en ligne, via l'Application mobile ou à l'aéroport), un siège est présélectionné pour vous gratuitement.
- 9.2. Sous réserve de disponibilité, vous pouvez sélectionner un siège de votre choix en payant les frais applicables :
 - 9.2.1. au moment où vous effectuez une Réservation ; ou
 - 9.2.2. si vous avez effectué votre Réservation, soit via notre Site Internet ou l'Application ; ou

- 9.2.3. à l'aéroport jusqu'à trois (3) heures avant l'Heure de départ prévue.
- 9.3. Notez qu'après l'enregistrement, vous ne pouvez échanger le siège présélectionné que contre certains sièges des premières rangées ou des rangées d'une issue de secours.
- 9.4. Aux fins des présentes Conditions générales de transport, les frais applicables pour la sélection de siège sont considérés comme des Frais pour les Autres services.
- 9.5. Une fois à bord, il peut vous être demandé de changer de siège. Dans ce cas, veuillez suivre les instructions communiquées à cet égard par les membres de l'Équipage. Si nous étions amenés à modifier la sélection de siège que vous avez achetée, vous seriez en droit de demander le remboursement des frais que vous avez payés pour le siège sélectionné.
- 9.6. Si lors de la réservation vous avez indiqué que vous présentiez une mobilité réduite, vous pouvez sélectionner l'enregistrement en ligne. Toutefois, vous ne pouvez pas imprimer votre Carte d'embarquement. Si vous avez sélectionné l'enregistrement en ligne, veuillez contacter notre Centre d'appels concernant l'attribution de votre siège en appelant le numéro de téléphone local dédié aux demandes d'assistance spéciale ou en envoyant votre demande à l'adresse e-mail dédiée aux demandes d'assistance spéciale (pour connaître les numéros de téléphone et l'adresse e-mail dédiés, consultez notre Site Internet). Une fois l'attribution de siège effectuée, vous pourrez imprimer votre Carte d'embarquement. Si vous avez sélectionné l'enregistrement en ligne et que vous avez procédé à votre enregistrement, mais n'avez pas contacté notre Centre d'appels pour l'attribution de votre siège, vous devez vous présenter au comptoir d'enregistrement à l'aéroport où un siège vous sera attribué. Votre Carte d'embarquement sera imprimée gratuitement.
- 9.7. Certains sièges ne sont pas adaptés à tous les Passagers pour des raisons de sécurité. Ces sièges sont situés au niveau de la première rangée de l'avion, des issues de secours et de la dernière rangée.
- 9.8. Si vous souhaitez apporter des modifications à votre Réservation ou l'annuler, les frais que vous avez payés pour les sièges attribués ne seront pas remboursés.
- 9.9. Dans le cas où :
- 9.9.1. Nous modifions l'Itinéraire ou les Horaires de vol prévus dans votre Itinéraire ou

9.9.2. Votre vol est annulé par nous ou retardé de plus de cinq (5) heures, et que vous avez acheté un siège dans le cadre de cette Réservation et qu'en raison de cet événement, vous sélectionnez :

9.9.2.1. l'annulation de votre Réservation (les frais que vous avez payés pour le siège sélectionné vous seront remboursés) ;

9.9.2.2. le réacheminement de votre vol, nous nous chargerons de transférer le siège sélectionné vers le vol réacheminé ou nous vous attribuerons un autre siège ou nous vous rembourserons le montant que vous avez payé pour le siège sélectionné sur demande présentée à notre Centre d'appels.

Dans le cas où un autre siège vous est attribué, la valeur totale des frais que vous avez payés pour le siège sélectionné sera disponible pour vous permettre de choisir et d'acheter un siège sur le vol réacheminé au lieu de celui qui vous a été préattribué.

10. Enregistrement

- 10.1. Si vous n'êtes pas en possession d'un Itinéraire au moment de l'enregistrement, vous devez présenter votre code de réservation. Vous devrez présenter des Titres de voyage valides lors de l'enregistrement.
- 10.2. L'enregistrement à l'aéroport est soumis à des frais, sauf indication contraire sur le Site Internet.

11. À l'aéroport

11.1. À l'aéroport d'arrivée

- 11.1.1. Vous devez arriver à l'aéroport suffisamment tôt avant l'Heure de départ prévue du vol pour déposer votre Bagage (si vous avez un ou des Bagages enregistrés) à temps, remplir toutes les formalités nécessaires et les procédures de sécurité et vous présenter à la porte d'embarquement au plus tard trente (30) minutes avant l'heure prévue de votre vol. Les procédures et les horaires peuvent varier selon les aéroports et les vols. Vous êtes tenu de vous assurer que vous respectez ces formalités, délais et procédures. L'Heure limite d'enregistrement peut être consultée sur notre Site Internet et en contactant notre Centre d'appels. L'heure de fermeture des portes est indiquée sur votre Carte d'embarquement et sur notre Site Internet.
- 11.1.2. Vous devrez présenter votre Carte d'embarquement et tous les Titres de voyage requis. Veuillez consulter le Paragraphe 11.2 (Titres de voyage et autres exigences). Vous devez vous conformer à tous les contrôles ou procédures de sécurité exigés par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires ou par nous. Cela comprend toutes les informations que nous sommes tenus de produire pour nous conformer aux exigences de l'information préalable sur les voyageurs.

11.2. Titres de voyage et autres exigences

- 11.2.1. Nous demandons à tous les Passagers de présenter un Titre de voyage valide avec photo lors du dépôt des Bagages et/ou à la porte d'embarquement pour tous les vols.

- 11.2.2. Les Titres de voyage que vous présentez au contrôle aux frontières et à l'embarquement doivent être les mêmes que ceux que vous avez présentés à l'enregistrement.
- 11.2.3. Les exigences en matière de Titres de voyage varient selon l'itinéraire, votre nationalité et votre statut. Les périodes de validité des documents s'appliquent, et peuvent être plus longues que votre séjour prévu. Les exigences peuvent également différer pour les enfants et les personnes qui les accompagnent. Veuillez noter que nous ne pouvons pas vous conseiller sur votre situation particulière et qu'il incombe uniquement à vous de vous familiariser avec les exigences des pays dans lesquels vous voyagez et de vous assurer que vos Titres de voyage répondent à ces exigences.
- 11.2.4. Vous êtes seul responsable de la connaissance et du respect de toutes les lois applicables et des exigences en matière de documents (y compris les visas ou permis d'entrée et de sortie, les documents sanitaires, médicaux et autres) de tous les pays au départ ou à destination desquels vous voyagez ou via lesquels vous transitez. Il vous incombe également de prendre connaissance des conseils du gouvernement en matière de voyages à l'étranger qui risquent d'affecter votre voyage. Avant le voyage, vous devez présenter tous les Titres de voyage et tous les autres documents de sortie, d'entrée, médicaux et autres exigés par la loi, les règlements, les décrets, les demandes ou autres exigences des pays concernés, et nous permettre d'en prendre et d'en conserver des copies. Nous nous réservons le droit de refuser le transport si vous n'avez pas respecté lesdites exigences ou si vos Titres de voyage ne semblent pas être en règle.
- 11.2.5. Si vous devez être en possession d'un visa valide pour entrer dans le pays, vous devez l'avoir avant l'Heure limite d'enregistrement. En cas de non-respect de cette exigence, nous déclinons notre responsabilité pour tout dommage ou coût susceptible d'en découler.
- 11.2.6. Nous ne serons pas responsables envers vous en ce qui concerne l'obtention et la conservation des Titres de voyage nécessaires (ou de votre incapacité à le faire) ou de votre incapacité à respecter les lois applicables, les exigences ou les présentes Conditions. L'envoi de vos informations préalables sur les passagers ne signifie pas que vous êtes accepté ou admissible à entrer dans un État ou sur un territoire. Nous nous réservons le droit de refuser le transport à tout Passager si nous croyons raisonnablement qu'il ne s'est pas conformé à ces exigences, ou que ses documents ne sont pas conformes auxdites exigences, ou si nous estimons que ses Titres de voyage sont faux ou lorsque les autorités gouvernementales nous demandent de le faire.

11.2.7. Au cas où nous serions contraints de payer des amendes et des pénalités ou d'engager des frais à cause du non-respect de votre part des règles du Paragraphe 11, vous devrez nous les rembourser lorsque nous en ferons la demande. Vous assumerez également les frais associés au transport depuis le pays n'autorisant pas votre entrée. Nous ne vous rembourserons pas la partie du Tarif correspondant au transport vers le pays n'autorisant pas votre entrée.

11.3. Passage en douane et contrôle de sécurité

11.3.1. Vous devez vous soumettre à toutes les formalités d'immigration, de sécurité et de passage en douane requises pour votre vol. À défaut de satisfaire à ces exigences, nous refuserons de vous transporter, annulerons votre Réservation et, sur demande, procéderons au remboursement du montant du Tarif total après déduction des Frais pour les Autres services et Frais de protection du siège.

11.3.2. Vous devez vous soumettre aux contrôles de sécurité effectués par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires des Pays concernés par le transport, par l'opérateur de l'aéroport, par la compagnie aérienne et par nous.

11.3.3. Si le Droit applicable l'exige, vous devez être présent lors de l'inspection de votre Bagage effectuée par les autorités douanières ou autres responsables des autorités. Nous ne serons pas responsables de toute perte ou de tout dommage subi par vous (y compris votre Bagage) au cours de cette inspection ou en raison de votre manquement à cette exigence.

11.3.4. Dans les limites autorisées par la loi, nous déclinons toute responsabilité concernant tout dommage découlant des inspections décrites à l'Article 11 et/ou de votre refus de vous soumettre ou de soumettre votre Bagage à ces inspections.

11.4. Embarquement

11.4.1. Si vous bénéficiez d'un embarquement prioritaire pour votre vol, vous pouvez rejoindre la file d'attente prioritaire lors de la dépose des Bagages et de l'embarquement à bord de l'appareil. Le fait que vous ayez droit à l'embarquement prioritaire sera indiqué sur votre Carte d'embarquement.

11.4.2. Vous devez vous assurer d'être à la porte d'embarquement lorsque l'embarquement commence pour bénéficier d'un embarquement prioritaire. Nous ne garantissons pas que l'embarquement prioritaire vous permettra toujours

d'embarquer dans l'ordre de priorité car les processus d'embarquement sont toujours soumis à des exigences d'exploitation.

11.5. Vol manqué

11.5.1. Si vous avez manqué votre vol, vous pouvez demander un transfert sur le prochain vol Wizz Air vers la même destination qui a de la disponibilité en payant des Frais de vol manqué. Pour ce faire, vous devez vous présenter, muni de documents valables, à notre agent de billetterie sur le Lieu de départ dans les trente (30) minutes suivant l'heure de départ prévue de votre vol manqué, sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

11.5.2. Si vous vous êtes enregistré en ligne, vous avez manqué l'Heure limite d'enregistrement avec vos Bagages si vous avez des Bagages enregistrés ou vous avez manqué l'heure d'embarquement à la porte d'embarquement ;

OU

11.5.3. Si vous avez choisi de vous enregistrer à l'aéroport, vous vous êtes présenté sur le Lieu de départ mais avez manqué l'Heure limite d'enregistrement.

11.6. SI VOUS AVEZ CHOISI L'ENREGISTREMENT À L'AÉROPORT ET QUE VOUS VOUS ÊTES ENREGISTRÉ À L'HEURE MAIS QUE VOUS AVEZ MANQUÉ L'HEURE D'EMBARQUEMENT À LA PORTE D'EMBARQUEMENT, VOUS DEVEZ EFFECTUER UNE NOUVELLE RÉSERVATION ET VOUS NE POUVEZ PAS EFFECTUER LA MÊME RÉSERVATION EN VERTU DU PARAGRAPHE 11.5.1.

11.7. Si vous réservez de nouveau votre vol conformément au Paragraphe 11.5.1 et que vous choisissiez l'enregistrement à l'aéroport pour ce nouveau vol, nous facturerons des frais de gestion non remboursables en plus des Frais de vol manqué, payables au moment de la nouvelle Réservation.

11.8. Si vous réservez de nouveau votre vol conformément au Paragraphe 11.5.1, le Tarif total de votre vol initial ne sera pas remboursé.

12. Code de conduite

12.1. Conformément au Droit applicable, le commandant de bord est aux commandes de l'appareil et toute personne à bord doit obéir à ses ordres légitimes. Vous devez suivre les instructions de l'Équipage pendant toute la durée du transport.

- 12.2. Si vous vous comportez à bord de l'avion ou à l'aéroport de manière à :
- 12.2.1. mettre en danger la sécurité de l'appareil, de toute personne ou de tout bien à bord ou à l'aéroport ; et/ou
 - 12.2.2. faire obstruction à l'Équipage ou au personnel au sol dans l'exercice de leurs fonctions ; et/ou
 - 12.2.3. ne pas vous conformer à toute instruction de l'Équipage ou du personnel au sol ; et/ou
 - 12.2.4. tenir des propos à caractère menaçant, injurieux ou insultant à l'Équipage, au personnel au sol ou aux autres Passagers, ou vous comporter de l'une desdites manières envers l'Équipage, le personnel au sol ou les autres Passagers ; et/ou
 - 12.2.5. vous comporter de manière désordonnée, imprévisible, dangereuse ou agressive ou d'une manière à laquelle un autre Passager ou une autre personne peut raisonnablement s'opposer,

nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons nécessaires pour empêcher la poursuite d'un tel comportement, y compris votre arrestation ou votre expulsion de l'avion ou de l'aéroport, ainsi que l'interruption de votre voyage sur un vol et/ou de votre transport sur un ou plusieurs vols futurs. Vous pouvez également être poursuivi pour des infractions commises à bord de l'avion ou à l'aéroport. Vous serez responsable envers nous de tous les coûts ou dépenses résultant ou consécutifs à votre comportement inapproprié à bord de l'avion ou à l'aéroport, y compris tous les coûts résultant d'un détournement ou de dommages dus à votre comportement. S'il a été nécessaire d'effectuer un détournement en raison du comportement d'un Passager, la résolution du problème peut impliquer la remise de ce Passager aux agents de sécurité ou aux agents chargés de l'application de la loi au point de détournement. Nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons appropriées pour récupérer ces coûts auprès de vous. Nous pouvons également refuser d'accepter de futures Réservations pour vous dans ces circonstances jusqu'à ce que les frais impayés soient remboursés et/ou jusqu'à ce que nous soyons convaincus que vous ne présentez plus de risque pour les autres Passagers, notre Équipage ou le personnel au sol.

- 12.3. Conformément aux exigences de sécurité de l'aviation civile, tous nos vols sont non-fumeurs. Il est interdit de fumer sur nos vols, y compris des cigarettes électroniques. Le non-respect de cette règle est passible de lourdes peines criminelles et d'amendes importantes. Nous nous réservons également le droit de refuser de vous transporter de nouveau, vous et votre Bagage, et d'annuler votre ou vos Réservations.
- 12.4. Il est interdit aux Passagers de consommer de l'alcool sur nos vols, à l'exception des boissons alcoolisées que le Passager a achetées à bord de l'appareil. Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, de servir ou non de l'alcool à bord de nos appareils à tout Passager à bord.
- 12.5. Pour des raisons de sécurité, nous interdisons ou limitons l'utilisation de tout appareil électronique, y compris de téléphones portables, ordinateurs portables, enregistreurs portables, lecteurs électroniques et tablettes PC, jeux électroniques ou émetteurs, jouets radioguidés et talkie-walkie à bord de l'appareil. Les appareils auditifs et stimulateurs cardiaques sont autorisés, mais l'utilisation des autres appareils portables n'est permise qu'en mode Avion.

13. Refus de transport

- 13.1. Nous pouvons refuser de vous transporter et/ou de transporter votre Bagage, ou vous retirer d'un vol si vous avez déjà embarqué, sans aucune responsabilité de notre part, si :
- 13.1.1. Vous ou votre Bagage pouvez mettre en danger la sécurité de l'appareil, ou la santé ou la sécurité de toute personne se trouvant à bord ou l'aéroport.
 - 13.1.2. Le fait de vous transporter, vous ou votre Bagage, peut affecter le confort de toute personne à bord.
 - 13.1.3. Vous êtes sous l'influence de l'alcool ou de drogues dans l'aéroport ou à bord de l'avion.
 - 13.1.4. Vous avez fumé ou tenté de fumer dans l'aéroport (en dehors des zones autorisées) ou à bord de l'appareil.
 - 13.1.5. Vous êtes, ou il y a de bonnes raisons de croire que vous êtes, en possession illégale de drogues.
 - 13.1.6. Votre état mental ou physique est perçu comme un danger ou un risque pour vous-même, l'appareil ou toute autre personne à bord ou aux alentours, ou si vous n'avez pas satisfait aux exigences sanitaires du gouvernement, d'un organisme de santé publique ou d'un autre organisme d'exécution gouvernemental, applicables à votre pays de destination.
 - 13.1.7. Vous avez causé du tort, blessé ou utilisé un langage ou un comportement menaçant, abusif, insultant, obscène ou grossier à l'égard d'un membre de notre Équipage, du personnel au sol ou de tout Passager.
 - 13.1.8. Vous avez déclenché une alerte à la bombe ou vous avez été à l'origine d'une autre menace pour la sécurité.
 - 13.1.9. Votre comportement a créé des soupçons raisonnables de délit ou de crime ou vous avez commis une infraction pénale pendant le processus de Réservation, le processus d'enregistrement ou d'embarquement, ou à l'aéroport ou à bord de l'avion.

- 13.1.10. Vous êtes perçu comme un danger ou un risque pour vous-même, pour d'autres personnes ou pour leurs biens.
- 13.1.11. Vous n'avez pas respecté nos instructions en matière de sûreté ou de sécurité, que ce soit à bord de l'avion ou à l'aéroport.
- 13.1.12. Vous avez mis en danger la sécurité de l'aéronef ou de toute personne s'y trouvant.
- 13.1.13. Vous avez violé le Code de conduite.
- 13.1.14. Vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sécurité de vous-même ou de votre Bagage.
- 13.1.15. Vous avez refusé de vous soumettre aux formalités d'immigration et/ou passage en douane.
- 13.1.16. Votre état physique, vos vêtements ou votre comportement effraient, dégoûtent ou scandalisent les personnes à bord ou celles qui montent dans l'avion.
- 13.1.17. Vous souffrez d'une maladie ou d'un problème médical qui nécessite un certificat « Fit to Fly » dûment rempli par votre médecin confirmant votre aptitude à voler et que vous ne présentez pas de certificat valide, ou si vous ne nous convainquez pas que vous êtes apte à voler.
- 13.1.18. Vous avez besoin d'une assistance spécifique en dehors des services que nous proposons aux personnes handicapées (voir le Paragraphe 8 et notre page Assistance spéciale pour plus de détails).
- 13.1.19. Vous n'avez pas fourni les Titres de voyage nécessaires.
- 13.1.20. Vous avez refusé de remettre vos Titres de voyage à un membre de l'Équipage de l'avion, alors qu'il vous l'a demandé.
- 13.1.21. Vous avez refusé que nous fassions des photocopies de vos Titres de voyage.
- 13.1.22. Vous détruisez vos Titres de voyage pendant le vol ou avant l'embarquement.
- 13.1.23. Les autorités gouvernementales nous enjoignent de le faire (y compris en ce qui concerne vos informations préalables sur les voyageurs).

13.1.24. Vous ne présentez pas un billet valide.

13.1.25. Tout document que vous avez présenté :

13.1.25.1. a été acquis illégalement ou a été acheté auprès d'une entité autre que nous ou notre agent agréé ;

13.1.25.2. a été signalé comme perdu ou volé ;

13.1.25.3. est contrefait ou fait l'objet d'une fraude au paiement ; ou

13.1.25.4. a été modifié par une personne autre que nous ou notre agent agréé, ou a été altéré ;

et dans ce cas, nous nous réservons le droit de conserver ce document.

13.1.26. La personne qui se présente au dépôt des bagages ou à la porte d'embarquement ne peut pas prouver qu'elle est le Passager désigné sur la Réservation.

13.1.27. Vous avez altéré ou délibérément endommagé l'aéronef ou tout équipement de sécurité, ou vous avez tenté d'accéder à des zones contrôlées sans autorisation.

13.1.28. Nous considérons raisonnablement que votre transport et/ou celui de votre Bagage risquent de compromettre la sûreté ou la sécurité.

13.1.29. Vous n'avez pas payé le Tarif, les taxes, les redevances et les Frais pour les Services supplémentaires et/ou Autres services.

13.1.30. Vous nous devez de l'argent pour un ou plusieurs vols.

13.1.31. Vous n'avez pas réussi à vous enregistrer avant l'Heure limite d'enregistrement.

13.1.32. Vous ne vous êtes pas présenté à l'heure à la porte d'embarquement.

13.1.33. Vous avez enfreint les Conditions d'utilisation de notre Site Internet.

13.1.34. Vous vous êtes comporté d'une manière mentionnée ci-dessus lors d'un vol précédent ou en relation avec celui-ci et nous pensons que vous pourriez reproduire ce comportement.

13.1.35. Cette action est nécessaire pour se conformer à toute loi en vigueur.

14. À bord

- 14.1. À notre seule discrétion, nous pouvons proposer des boissons, des encas et des articles hors taxes à la vente sur nos vols. Nous ne pouvons pas garantir un environnement sans allergènes à bord de nos vols.
- 14.2. À l'exception des articles que vous avez achetés sur nos vols, vous n'êtes pas autorisé à consommer de l'alcool à bord.
- 14.3. Nous pouvons, à notre discrétion et à tout moment, limiter ou refuser de vous offrir de l'alcool.
- 14.4. Il est interdit de fumer dans toutes les parties de l'avion, y compris dans les toilettes.

15. Bagages

15.1. Bagage enregistré

- 15.1.1. Le poids d'un Bagage enregistré ne doit pas dépasser trente-deux (32) kilogrammes. Les dimensions maximales d'un Bagage enregistré sont les suivantes : 149 x 119 x 171 cm. Nous refuserons le transport de tout Bagage enregistré au-delà de ces limites. Nous nous réservons le droit de limiter le nombre de Bagages enregistrés par Passager. De plus amples informations sur les restrictions en vigueur seront disponibles sur notre Site Internet ou auprès de notre Centre d'appels.
- 15.1.2. DES FRAIS DE MANUTENTION SERONT FACTURÉS POUR CHAQUE BAGAGE ENREGISTRÉ. LE MONTANT DE CES FRAIS EST DISPONIBLE SUR NOTRE SITE INTERNET OU AUPRÈS DU CENTRE D'APPELS. EN VERTU DU PARAGRAPHE 15.1.1, SI LE POIDS TOTAL DE VOTRE BAGAGE ENREGISTRÉ DÉPASSE LA FRANCHISE BAGAGE SÉLECTIONNÉE, DES FRAIS EN SUS VOUS SERONT FACTURÉS POUR CHAQUE KILOGRAMME SUPPLÉMENTAIRE AU TARIF EN VIGUEUR LE JOUR DU VOYAGE. LE MONTANT DE CES FRAIS EST DISPONIBLE SUR LE SITE INTERNET OU AUPRÈS DE NOTRE CENTRE D'APPELS. DANS LE CAS OÙ LES FRAIS DE MANUTENTION ET/OU LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES N'ONT PAS ÉTÉ RÉGLÉS, NOUS REFUSERONS DE TRANSPORTER TOUT BAGAGE ENREGISTRÉ. EN OUTRE, NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES DOMMAGES SUCCESSIFS À CE REFUS.
- 15.1.3. Les landaus et fauteuils roulants seront enregistrés avec les autres Bagages et transportés gratuitement si l'utilisateur de l'équipement est un Passager.

- 15.1.4. Lorsque nous acceptons de transporter votre Bagage en tant que Bagage enregistré, nous en assurons la garde et émettons une Étiquette d'identification de bagage et une Étiquette de retrait de bagage pour chaque Bagage enregistré. Vous devez conserver chaque Étiquette d'identification de bagage et chaque Étiquette de retrait de bagage comme preuve de leur enregistrement.
- 15.1.5. Votre Bagage enregistré sera transporté dans le même appareil que vous, sauf si cela n'est pas possible pour des raisons de sécurité, auquel cas, votre Bagage enregistré sera transporté sur un vol ultérieur.
- 15.1.6. **DANS LE CAS OÙ VOTRE BAGAGE ENREGISTRÉ CONTIENT LES EFFETS SUIVANTS :**
- 15.1.6.1. argent liquide, valeurs mobilières ;
 - 15.1.6.2. bijoux, métal précieux, pierres précieuses et semi-précieuses ;
 - 15.1.6.3. ordinateur, appareil photo, caméra, téléphone portable et tout autre appareil électronique ou technique et ses accessoires ;
 - 15.1.6.4. documents officiels, professionnels ou privés ;
 - 15.1.6.5. Titres de voyage ou autres documents d'identité ;
 - 15.1.6.6. clés ;
 - 15.1.6.7. produits liquides ;
 - 15.1.6.8. médicaments ;
 - 15.1.6.9. denrées périssables ; ou
 - 15.1.6.10. œuvres d'art ;

IL VOUS INCOMBE DE TENIR COMPTE DU FAIT QU'ILS PEUVENT NE PAS CONVENIR À UN VOYAGE EN AVION ET RISQUENT D'ÊTRE ENDOMMAGÉS OU DÉTÉRIORÉS EN RAISON DES CONDITIONS DU VOYAGE EN AVION. NOUS NE SERONS RESPONSABLES D'AUCUN RETARD, PERTE OU DOMMAGE SUBI PAR CES ARTICLES.

- 15.2. Certains aéroports peuvent appliquer des politiques plus strictes. Dans ce cas, la réglementation de l'aéroport prévaut.

15.3. Bagages à main et Bagage non enregistré

- 15.3.1. TOUT PASSAGER NE PEUT EMPORTER QU'UN (1) SEUL BAGAGE À MAIN EN CABINE, DONT LES DIMENSIONS NE DOIVENT PAS DÉPASSER 40 X 30 X 20 CM, POIGNÉES ET ROULETTES EXCLUES ; SACHANT TOUTEFOIS QUE CINQ (5) CM SUPPLÉMENTAIRES SONT ACCORDÉS POUR LES ROULETTES. LES DIMENSIONS INDIQUÉES DANS LE PRÉSENT PARAGRAPHE INCLUENT LES POCHE LATÉRALES.

- 15.3.2. Certains services Wizz Air facultatifs vous autorisent d'emporter avec vous un Bagage à bord supplémentaire (dont les dimensions ne doivent pas dépasser 55 x 40 x 23 cm, poignées et roulettes exclues ; sachant toutefois que cinq (5) cm supplémentaires sont accordés pour les roulettes, et d'un poids de 10 kg) en plus du Bagage à main.
- 15.3.3. SI LA TAILLE ET/OU LE POIDS DE VOTRE BAGAGE NON ENREGISTRÉ, TEL QUE DÉFINI DANS LE PARAGRAPHE 15.3.1 OU 15.3.2, EXCÈDENT LES LIMITES SUSMENTIONNÉES, LE TRANSPORT DUDIT BAGAGE NON ENREGISTRÉ SURDIMENSIONNÉ/À POIDS EXCÉDENTAIRE EST SOUMIS EXCLUSIVEMENT AU PAIEMENT DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES (FRAIS LIÉS AUX SURDIMENSIONS OU AU POIDS EXCÉDENTAIRE) À LA PORTE D'EMBARQUEMENT INDIQUÉS SUR NOTRE SITE INTERNET. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE TRANSPORTER TOUT BAGAGE NON ENREGISTRÉ SURDIMENSIONNÉ/À POIDS EXCÉDENTAIRE COMME BAGAGE ENREGISTRÉ.
- 15.3.4. Si nécessaire pour des raisons opérationnelles et/ou de sécurité, nous nous réservons le droit de transporter gratuitement dans le compartiment à fret tout Bagage non enregistré conforme aux dimensions et au poids susmentionnés. La présente disposition ne s'applique pas aux Effets personnels conformément au Paragraphe 15.3.5.
- 15.3.5. Outre votre Bagage non enregistré, vous êtes autorisé à emporter avec vous à bord les Effets personnels suivants, de petite taille, sans payer de frais complémentaires :
- 15.3.5.1. un manteau ou une couverture ;
 - 15.3.5.2. un téléphone portable ;
 - 15.3.5.3. de la lecture ;
 - 15.3.5.4. pour les enfants de moins de deux (2) ans : de la nourriture ;
 - 15.3.5.5. les articles achetés avant le départ dans les boutiques de duty free, après avoir passé le contrôle de sécurité ;
 - 15.3.5.6. une paire de béquilles, pour les personnes souffrant d'un handicap physique ;
 - 15.3.5.7. une nacelle auto avec ceinture pour Enfant en bas âge, si un siège a été réservé pour l'Enfant, et si la nacelle est équipée d'une fixation permettant de l'attacher solidement à l'aide de la ceinture du siège passager.

- 15.3.6. Certains aéroports peuvent appliquer des politiques plus strictes en matière de Bagages non enregistrés et d'Effets personnels. Dans ce cas, la réglementation de l'aéroport prévaut.
- 15.3.7. Dans certains aéroports, ces frais ne peuvent être réglés que par carte de crédit ou de débit. Pour connaître la liste de ces aéroports, consultez notre Site Internet ou contactez notre Centre d'appels. Dans le cas contraire, nous assumerons la responsabilité de tout dommage directement lié à ce manquement, conformément aux Conditions générales de transport et aux lois applicables.
- 15.3.8. À bord, vous conserverez votre Bagage non enregistré et vos autres Effets personnels de façon à laisser dégagées les allées et sorties de secours, en suivant les instructions de l'Équipage.

15.4. Articles dangereux

15.4.1. LES ARTICLES SUIVANTS SONT EXCLUS DU TRANSPORT (ILS NE DOIVENT PAS FIGURER PARMIS VOS BAGAGES ENREGISTRÉS OU NON ENREGISTRÉS NI ÊTRE TRANSPORTÉS EN TANT QU'EFFET PERSONNEL) :

- 15.4.1.1. armes et explosifs, y compris les fusils de chasse ou armes de tir sportif, conformément à la loi des Pays concernés par le transport indiqués dans l'Itinéraire ;
- 15.4.1.2. tout article ou substance ressemblant à une arme ou un explosif ;
- 15.4.1.3. substances inflammables (sauf : boissons alcoolisées, laque, parfum, eau de Cologne) ;
- 15.4.1.4. matières radioactives ;
- 15.4.1.5. gaz comprimé (sauf : CO2 utilisé dans les membres artificiels, conteneur de gaz inflammable utilisé dans les gilets de sauvetage autogonflants) ;
- 15.4.1.6. poisons ou substances infectieuses ;
- 15.4.1.7. substances corrosives (sauf : mercure des thermomètres, baromètres, batteries de fauteuils roulants) ;
- 15.4.1.8. valises de sécurité, attachés-cases ou mallettes dotées d'un système d'alarme intégré contenant des piles au lithium ou une matière pyrotechnique ;
- 15.4.1.9. tout article et toute matière susceptibles de mettre en danger la sécurité de l'aéronef, ou la vie, la santé, l'intégrité physique des personnes à bord ou de leurs biens (tels que spécifiés dans les instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile

internationale (OACI) et dans les réglementations sur les matières dangereuses de l'Association internationale du transport aérien (IATA) sous réserve de certaines autres restrictions) ;

- 15.4.1.10. tout article ou matière interdits par les lois et réglementations des Pays concernés par le transport ;
- 15.4.1.11. tout article qui ne convient pas au transport parce qu'il est dangereux ou peu sûr, ou en raison de son poids, de sa taille, de sa forme ou de sa nature, ou parce qu'il est fragile ou périssable compte tenu, entre autres, du type d'appareil utilisé (des informations sur les articles non autorisés sont disponibles sur demande) ;
- 15.4.1.12. restes humains ;
- 15.4.1.13. animaux vivants (y compris les animaux de compagnie, les insectes, les reptiles ou toute autre forme d'élevage), à l'exception des Chiens d'assistance agréés ;
- 15.4.1.14. tout article spécifié dans les instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et dans les réglementations sur les matières dangereuses de l'Association internationale du transport aérien (IATA) sous réserve de certaines autres restrictions. Pour plus d'informations sur les restrictions, consultez notre Site Internet.

EN CAS DE TENTATIVE DE TRANSPORT D'UN DE CES ARTICLES OU DE L'UNE DE CES MATIÈRES, NOUS POURRIONS REFUSER DE TRANSPORTER VOTRE BAGAGE ET/OU DE VOUS TRANSPORTER.

Si, bien qu'ils soient interdits, les articles visés au présent Paragraphe 15.4 sont inclus dans votre Bagage, nous ne sommes pas responsables de tout retard, toute perte ou tout dommage associé.

- 15.4.2. Outre le Paragraphe 15.4.1, votre Bagage non enregistré ou vos Effets personnels ne doivent pas contenir de couteaux, de ciseaux, de lames, de couverts, de fléchettes, de seringues ou tout autre objet tranchant ou tout article que nous jugeons susceptible d'être utilisé comme une arme.
- 15.4.3. Votre Bagage non enregistré ou vos Effets personnels ne peuvent contenir que des articles non exclus du transport, et dans des quantités et emballages autorisés par les lois et réglementations de sécurité en vigueur.

15.5. Articles dont le transport est réglementé

15.5.1. Si vous souhaitez transporter l'un des articles suivants, vous êtes tenu de nous en informer au moment de la Réservation :

- 15.5.1.1. articles fragiles ;
- 15.5.1.2. matières incommodes ;
- 15.5.1.3. fauteuil roulant alimenté par batterie sèche (uniquement en tant que Bagage enregistré) ;
- 15.5.1.4. autres articles spéciaux, y compris, mais sans s'y limiter, des équipements sportifs (par exemple, vélos, ski, snowboard, golf, plongée et surf, articles de pêche, etc.), cors de chasse et trophées, perches pour saut, instruments de musique, etc.

Si vous souhaitez transporter un article mentionné précédemment, vous devez nous en informer en contactant notre Centre d'appels. Vous devez obligatoirement avoir notre accord pour transporter ces articles.

15.5.2. Si vous souhaitez transporter l'un des articles mentionnés aux Paragraphes 15.5.1.2, 15.5.1.3 et 15.5.1.4, vous devrez payer une redevance conformément aux Tarifs. Pour plus de détails, consultez notre Site Internet ou contactez notre Centre d'appels.

15.5.3. Si vous omettez de nous avertir ou n'avez pas notre accord pour transporter les éléments indiqués dans le Paragraphe 15.5.1, nous pourrions refuser de les transporter et/ou ne pourrions être tenus responsables de tout retard ou dommage subi.

15.5.4. Nonobstant toute autorisation que nous pourrions donner, le transport de tout article fragile (qu'il soit inclus dans vos Bagages enregistrés, vos Bagages non enregistrés ou autre) s'effectue entièrement à vos risques et vous comprenez et reconnaissez pleinement la présence et la nature des risques encourus. Nous ne sommes en aucun cas responsables des dommages ou autres détériorations que ces articles fragiles pourraient subir ou occasionner pendant ou à l'occasion de ce transport. Tout Bagage contenant des articles fragiles ne pourra être transporté en tant que Bagage enregistré que s'il est accompagné d'une Étiquette de décharge limitée.

15.6. Animaux

Nous ne transportons pas d'animaux vivants sur nos vols, à l'exception des Chiens d'assistance agréés. Pour plus d'informations sur les règles concernant les Chiens d'assistance agréés, veuillez vous référer au Paragraphe 8.4.

15.7. Droit de refus de transport de votre Bagage

Nous pouvons refuser de transporter tout article ou toute substance que nous considérons comme inadapté au transport en raison de sa taille, de sa forme, de son poids, de son contenu, de ses caractéristiques, de son emballage, pour des raisons de sécurité ou pour le confort des autres passagers.

15.8. Droit de fouille des Bagages

Pour des raisons de sécurité, nous pouvons vous demander de nous autoriser à fouiller vos vêtements ou votre Bagage. Si vous n'êtes pas présent ou si vous n'êtes pas disponible, votre Bagage peut être fouillé en votre absence afin de déterminer s'il contient des articles ou des matières visés aux Paragraphes 15.4 et 15.5. Si vous refusez de vous conformer à une telle demande, nous pouvons refuser de vous transporter, vous et/ou votre Bagage. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés à votre Bagage par une telle fouille, dans la mesure où les dispositions légales applicables le permettent.

15.9. Livraison et retrait des Bagages enregistrés

15.9.1. Les Bagages sont livrés aux aéroports par le biais des terminaux de livraison des Bagages, et pas en main propre. Il est de votre responsabilité de collecter votre Bagage à ces terminaux. Nous ne sommes pas responsables des Bagages après leur retrait. Nous nous réservons le droit de contrôler vos Étiquettes d'identification de bagage et Étiquettes de retrait de bagage à tout moment. Les Bagages non retirés restant sous notre garde seront uniquement remis à une personne en mesure de produire l'Étiquette de retrait de bagage correspondant à l'Étiquette d'identification de bagage. Si une personne réclamant un Bagage enregistré n'est pas en mesure de présenter une preuve d'enregistrement de bagage et d'identifier le Bagage au moyen d'une Étiquette d'identification, nous ne lui remettrons le Bagage qu'à condition qu'elle établisse à notre satisfaction son droit au Bagage.

15.9.2. Vous retirerez votre Bagage enregistré dès qu'il sera disponible.

- 15.9.3. Si vous ne retirez pas votre Bagage ou vos Effets personnels, nous les conservons pendant quatre-vingt-dix (90) jours et vous facturons des frais de stockage. Passé ce délai, nous pouvons en disposer sans aucune responsabilité à votre égard. Si nous pouvons vous identifier grâce à vos Bagages ou Effets personnels, nous vous avertirons aux coordonnées fournies de notre intention de mettre au rebut les articles non réclamés ainsi que de la date d'effet. Nous ne sommes pas responsables envers vous des dommages causés à vos Bagages non collectés pendant leur stockage ou leur mise au rebut.

16. Interruptions

- 16.1. À l'exception de vos droits en vertu des présentes Conditions ou du Droit applicable, les Horaires de vol indiqués sur notre calendrier, notre Site Internet ou ailleurs ne sont pas garantis.
- 16.2. À tout moment après qu'une Réservation a été effectuée, nous pouvons être amenés à modifier nos Horaires ou à annuler, dérouter, refuser l'embarquement ou retarder un vol. Il peut s'agir de changements pour des raisons de sécurité, d'autorisations réglementaires requises ou pour d'autres raisons commerciales ou opérationnelles.
- 16.3. Si nous procédons à une annulation ou à un changement consécutif, nous contacterons le Titulaire de la réservation à ce sujet dès que nous pourrions raisonnablement le faire en utilisant les coordonnées de la Réservation. Si vous êtes le Titulaire de la réservation, il est de votre responsabilité de contacter tous les autres Passagers de la Réservation au sujet d'un tel changement.
- 16.4. Aucune disposition des présentes Conditions n'affecte vos droits en vertu du Droit applicable. Veuillez consulter notre Site Internet pour plus de détails sur vos droits et des informations d'assistance cas d'interruption des services.

17. Responsabilité

17.1. Généralités

- 17.1.1. Les présentes Conditions régissent notre responsabilité envers vous et, dans certains cas, votre responsabilité envers nous. La responsabilité de tout transporteur tiers dont vous utilisez le billet ou la réservation sera déterminée par les conditions de transport dudit transporteur.

- 17.1.2. Dans de nombreux cas, notre responsabilité en relation avec votre transport par nous est régie par les règles de la Convention et toute autre loi en vigueur s'appliquera. LE CAS ÉCHÉANT, NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE BLESSURE, DE DESTRUCTION, DE PERTE OU D'ENDOMMAGEMENT DE BAGAGES ET DE RETARD SERA LIMITÉE CONFORMÉMENT À LA CONVENTION ET AUX DISPOSITIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS (LA CONVENTION PRÉVALANT EN CAS DE CONFLIT) ET LE MONTANT DE NOTRE RESPONSABILITÉ NE DÉPASSERA EN AUCUN CAS LES DOMMAGES PROUVÉS.
- 17.1.3. Si nous prouvons que le dommage réclamé a été causé ou contribué par la négligence ou toute autre faute ou omission de la personne qui demande l'indemnisation, ou de la personne dont elle tient ses droits, nous serons totalement ou partiellement exonérés de responsabilité conformément au Droit applicable.
- 17.1.4. Sauf disposition contraire dans la Convention ou dans les présentes Conditions, nous ne sommes pas responsables des dommages causés par vous ou votre Bagage et vous êtes responsable de tout dommage causé à d'autres personnes ou à la propriété d'autres personnes (y compris la nôtre).
- 17.1.5. Le cas échéant, le Contrat de transport, les présentes Conditions générales de transport et les exclusions et limites de responsabilité s'appliquent également à nos employés, préposés et agents lorsqu'ils agissent dans le cadre de leur emploi et à condition qu'ils n'aient pas agi par imprudence ou avec l'intention de causer des dommages. En cas d'implication, l'ensemble des montants recouvrables auprès de nous, de nos employés, préposés et agents ne peut pas dépasser les limites de responsabilité applicables telles que décrites dans les présentes Conditions.
- 17.1.6. Sauf mention contraire dans la Convention ou toute disposition impérative de tout Droit applicable, nous ne serons pas responsables en cas de pertes de profits ou de dommages indirects ou consécutifs.

17.2. Responsabilité relative aux Bagages

- 17.2.1. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés à votre Bagage à main non enregistré ou à vos Effets personnels, sauf dans la mesure où lesdits dommages résultent de notre faute.
- 17.2.2. En ce qui concerne les Bagages enregistrés, nous sommes responsables de leur destruction, de leur perte ou de leur détérioration (au-delà de l'usure normale

liée au transport aérien) pendant la période où ils étaient sous notre responsabilité et dans la mesure où les dommages ne résultent pas d'un défaut, d'une qualité ou d'un vice inhérent aux Bagages enregistrés ou de votre faute, telle qu'une surcharge ou un suremballage.

- 17.2.3. Notre responsabilité pour les dommages occasionnés par un retard dans les processus liés au transport aérien des Bagages est celle prévue par la Convention et nous pourrions nous défendre contre cette responsabilité si nous pouvons démontrer que nous, nos employés, préposés ou agents avons pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement être prises pour éviter le dommage ou si nous prouvons qu'il nous était impossible ou qu'il leur était impossible de prendre de telles mesures.
- 17.2.4. Nous ne serons pas responsables en cas de dommages, perte, destruction ou retard concernant (i) tout article exclu du transport, (ii) des articles dangereux, (iii) tout Bagage transporté avec une Étiquette de décharge limitée, et (iv) des articles dont le transport est soumis à conditions et ne nous a pas été signalé au moment de la Réservation ou dont nous n'avons pas autorisé le transport.
- 17.2.5. Nous excluons toute responsabilité en cas de dommages mineurs sur la partie extérieure de votre Bagage (tels que les rayures, les salissures, les taches, les bosses) qui peuvent résulter de l'usure normale dans le cadre du transport et n'acceptons que les dommages qui empêchent l'utilisation fonctionnelle de votre Bagage.
- 17.2.6. Lors du transport des Bagages (y compris les Bagages enregistrés et non enregistrés, ainsi que les Effets personnels), en cas de destruction, perte, dommage ou retard, notre responsabilité est limitée à 1 288 DTS par Passager, sauf si, au moment où il nous a remis le Bagage enregistré, il nous a aussi remis une déclaration spéciale d'intérêt à la livraison et s'est acquitté des frais complémentaires éventuellement requis. Dans ce cas, nous serons tenus de payer une somme à concurrence de la somme déclarée et acceptée, sauf si nous prouvons que cette somme est supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison. Notre responsabilité est limitée à 2 224 DTS par rapport à chaque déclaration d'intérêt spécial en livraison.
- 17.2.7. Lorsque la valeur des Bagages est supérieure à la limite de 1 288 DTS, vous devez nous signaler la valeur du Bagage à l'enregistrement ou vous devez assurer entièrement votre Bagage avant le voyage.

- 17.2.8. Les limites de responsabilité prévues au Paragraphe 17.2.6 ne s'appliquent pas s'il est prouvé que le dommage résulte d'une faute ou d'une omission de notre part ou de celle de nos employés, préposés ou mandataires et qu'elle a été faite avec l'intention de causer un dommage ou par imprudence, et en sachant qu'un dommage en résulterait probablement, et que vous prouvez que nos employés, préposés ou mandataires ont agi dans le cadre de leur emploi.
- 17.2.9. Il est de votre responsabilité de ne rien oublier à bord de l'avion au moment du débarquement. Si vous avez oublié quelque chose à bord, nous vous conseillons de vous adresser au service des objets trouvés de l'aéroport.
- 17.2.10. Nous ne sommes pas responsables de tout dommage résultant de notre respect des lois en vigueur ou des règles et réglementations gouvernementales, ou de votre manquement à les respecter.
- 17.2.11. À moins que vous ne prouviez que le Dommage résulte d'un acte ou d'une omission de notre part, commis soit avec l'intention de causer un Dommage, soit par imprudence, et en sachant qu'un Dommage en résulterait probablement, notre responsabilité pour les Dommages causés aux Bagages est limitée aux pertes directes pouvant être prouvées et sous réserve de la limitation prévue par la convention.

17.3. Responsabilité en cas de décès, de blessure et de retard des Passagers

- 17.3.1. En vertu de la Convention, nous sommes responsables envers vous en cas d'accident au sens de la Convention, ayant causé le décès ou d'autres lésions corporelles, lorsque l'accident a eu lieu à bord de l'avion ou lors des opérations d'embarquement ou de débarquement.
- 17.3.2. Notre responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels des Passagers est soumise aux limitations prévues par la Convention et les présentes Conditions générales de transport. Sous réserve que le demandeur prouve son droit en vertu du Droit applicable, nous sommes strictement responsables des dommages prouvés jusqu'à un montant de 128 821 DTS pour chaque Passager, à moins que nous ne puissions prouver autrement que les dommages ont été causés par la négligence du Passager blessé ou décédé ou qu'ils y ont contribué. Au-delà du niveau de 128 821 DTS, nous aurons également droit aux autres moyens de défense disponibles en vertu de la Convention (lorsqu'ils sont applicables à la demande). Pour les demandes de dommages dépassant 128 821 DTS, nous

pourrions en être dégagés si nous pouvons prouver que (i) ces dommages ne résultent pas d'une faute, omission, volonté ou négligence de Notre part ou de Nos employés, agents ou préposés, ou que (ii) ces dommages résultent entièrement d'une faute, omission, volonté ou négligence d'un tiers.

17.3.3. Si nous prouvons que le dommage a été causé ou contribué par la négligence ou toute autre faute ou omission du Passager décédé ou blessé, nous pouvons être exonérés, en tout ou en partie, conformément au Droit applicable.

17.3.4. Nous nous engageons à verser sans délai, et en tout état de cause au plus tard quinze (15) jours après que l'identité de la ou des personnes physiques ayant droit à l'indemnisation a été établie (par un tribunal ou autrement), des paiements anticipés pour répondre à des besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi. En cas de décès, lesdits paiements ne seront pas inférieurs à l'équivalent en monnaie nationale de 16 000 DTS par Passager. Le fait d'effectuer un paiement anticipé ne constitue pas la reconnaissance ou l'admission d'une responsabilité. Un paiement anticipé peut être mis en balance avec tout règlement ultérieur payable sur la base de notre responsabilité.

17.3.5. Les paiements anticipés ne seront pas remboursables sauf si nous prouvons que :

17.3.5.1. les dommages ont été causés par la négligence ou toute autre faute ou omission préjudiciable du Passager blessé ou décédé ou y ont contribué ; ou

17.3.5.2. la personne qui a reçu le paiement anticipé a causé ou contribué aux dommages par négligence ou par toute autre faute ou omission préjudiciable ; ou

17.3.5.3. la personne qui a reçu le paiement n'était pas celle ayant droit à l'indemnisation.

17.3.6. Sauf dans la mesure où le Droit applicable peut en disposer autrement, lorsque tout paiement anticipé versé est remboursable pour l'une des raisons énoncées au Paragraphe 17.3.5 ci-dessus, la personne qui a reçu le paiement doit nous le rembourser immédiatement dès que la preuve pertinente est établie (devant un tribunal ou autrement), ainsi que les intérêts calculés à partir de la date de réception du paiement par cette personne jusqu'à la date de remboursement à nous, au taux de jugement alors en vigueur applicable dans le tribunal compétent.

- 17.3.7. En vertu de la Convention, si les dommages résultent d'un retard dans le transport des Passagers, notre responsabilité sera limitée à 5 346 DTS par Passager. Nous ne sommes pas responsables envers vous si nous prouvons que nous, nos employés, préposés ou agents avons pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage ou qu'il nous était impossible de prendre de telles mesures.

18. Procédures de réclamation

18.1. Réclamations pour dommages corporels ou décès

- 18.1.1. Dans le cas où :

- 18.1.1.1. vous avez une réclamation pour dommages corporels ; ou
- 18.1.1.2. votre représentant successoral a une réclamation pour votre décès ;

vous ou votre représentant successoral, selon le cas, devez nous en informer par écrit dès que possible.

18.2. Réclamations relatives aux Bagages

- 18.2.1. Si vous recevez votre Bagage sans avoir déposé de plainte et sans avoir rempli de constat d'irrégularité (Property Irregularity Report, PIR), cela représentera une preuve suffisante que le Bagage a été livré en bon état et conformément aux présentes Conditions, sauf preuve contraire de votre part.
- 18.2.2. Si votre Bagage est endommagé, perdu ou retardé pendant un vol, vous devez en informer un membre de notre personnel au sol à l'aéroport d'arrivée dès que vous vous rendez compte qu'il a été endommagé, perdu ou retardé.
- 18.2.3. Si votre Bagage n'arrive pas avec le vol qui vous transporte, vous devez le signaler immédiatement et remplir le constat d'irrégularité avant de quitter la zone de transit (ou, si cela pose des difficultés, un document similaire permettant d'identifier clairement les détails de la réclamation) dès que possible.
- 18.2.4. Si votre Bagage enregistré est endommagé ou a été volé ou pillé, vous devez le signaler immédiatement et remplir le constat d'irrégularité avant de quitter la

zone de transit (ou, si cela pose des difficultés, un document similaire permettant d'identifier clairement les détails de la réclamation) dès que possible. S'il vous est impossible de constater le dommage ou le vol au moment de la réception du Bagage enregistré, vous devez le signaler à l'aéroport dans les sept (7) jours après la réception.

- 18.2.5. Si votre Bagage enregistré n'arrive pas en même temps que votre vol, ou si vous le recevez endommagé ou qu'il a été pillé, vous devez le signaler par écrit dans les vingt-et-un (21) jours suivant le moment où il vous a été remis. Si nous reconnaissons la perte de votre Bagage enregistré, ou s'il n'est toujours pas arrivé vingt-et-un (21) jours après la date prévue, vous pourrez faire valoir vos droits en ce domaine.
- 18.2.6. Si votre Bagage a été retardé de plus de vingt-quatre (24) heures sur un vol aller, vous pouvez dépenser un montant raisonnable pour des articles indispensables, pour un maximum de trois (3) jours. Pour demander cette indemnité, vous devez soumettre une demande par écrit en utilisant notre formulaire en ligne dans les vingt-et-un (21) jours suivant le vol concerné. Toute demande doit être étayée par des pièces justificatives (par exemple, des reçus) des achats effectués.
- 18.2.7. En tout état de cause, toute réclamation pour dommage, perte ou retard de Bagages doit nous être adressée par écrit dans les délais suivants :
- 18.2.7.1. en cas d'endommagement du Bagage, dès que vous constatez le dommage après l'avoir reçu, et au plus tard dans les sept (7) jours ;
et
- 18.2.7.2. en cas de retard, dans les vingt-et-un (21) jours à compter du moment où le Bagage a été mis à votre disposition ; et
- 18.2.7.3. Le cas échéant, si vous ne répondez pas aux exigences de la Convention et si vous ne présentez pas de réclamation par écrit dans les délais susmentionnés, comme le prévoit le présent Paragraphe 18.2.7, nous serons exonérés de toute responsabilité.
- 18.2.8. Vous devez joindre à votre demande le constat d'irrégularité ou faire en sorte que les détails de votre demande soient clairement identifiables (si le remplissage du constat présente des difficultés), et joindre également tous les documents prouvant votre demande après votre arrivée au Lieu de destination.

- 18.2.9. En cas de dommage survenant à vos Bagages non enregistrés ou à vos Effets personnels, vous devez le signaler à bord de l'avion. À défaut, nous serons dégagés de toute responsabilité.
- 18.2.10. Sous réserve des limitations et des exigences de la Convention et des autres dispositions du présent document, en cas de dommage survenant à votre Bagage pendant son transport aérien par nos soins, il sera de votre ressort de le faire réparer puis d'obtenir les reçus et nous les envoyer. Si votre Bagage ne peut pas être réparé, vous devrez demander une confirmation par écrit du réparateur, mentionnant la marque et la valeur de votre Bagage pour notre examen.

18.3. Règlement 261 sur les demandes d'indemnisation pour les vols au départ de l'UE

- 18.3.1. Le présent Article 18.3 s'applique à toutes les demandes d'indemnisation que vous faites au titre de l'UE 261.
- 18.3.2. Les Passagers doivent envoyer leurs demandes directement à Wizz Air via le Site Internet et nous accorder trente (30) jours (ou le délai requis par le Droit applicable, si celui-ci est inférieur) pour leur répondre directement.
- 18.3.3. Le sous-paragraphe 18.3.1 ci-dessus ne s'applique pas aux Passagers qui n'ont pas la capacité de présenter eux-mêmes des demandes. Si un Passager est déclaré inapte, son tuteur légal peut nous envoyer une demande en son nom. Nous pouvons demander la preuve que le tuteur légal a le pouvoir d'envoyer une demande au nom du Passager.
- 18.3.4. Un Passager peut nous envoyer une demande au nom d'autres Passagers sur la même Réservation. Nous pouvons demander la preuve que le Passager déposant la demande a l'autorisation de le faire.
- 18.3.5. La présente section n'interdit pas aux Passagers de consulter des conseillers juridiques ou d'autres tiers avant de nous envoyer directement leur demande.
- 18.3.6. SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LES PARAGRAPHES 18.3.2 ET 18.3.3 SUSMENTIONNÉS, NOUS NE TRAITERONS AUCUNE DEMANDE D'INDEMNISATION SOUMISE PAR UN TIERS SAUF SI LADITE DEMANDE EST ACCOMPAGNÉE D'UNE DOCUMENTATION ADÉQUATE ATTESTANT DÛMENT DE L'AUTORITÉ DU TIERS SUSMENTIONNÉ D'AGIR POUR VOTRE COMPTE.

18.3.7. Aucune des dispositions du présent paragraphe ne vous empêche de consulter un conseiller juridique ou une autre société tierce avant de nous envoyer directement votre demande en vertu du point 18.3.1.

18.3.8. EN ACCEPTANT LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT, VOUS CONVENEZ EXPRESSÉMENT QUE TOUT RÈGLEMENT D'INDEMNISATION SERA EFFECTUÉ SUR LA CARTE DE PAIEMENT UTILISÉE POUR LA RÉSERVATION OU SUR LE COMPTE D'UN PASSAGER FAISANT PARTIE DE LA RÉSERVATION. WIZZ AIR PEUT EXIGER UNE PREUVE JUSTIFIANT QUE LE PASSAGER EN QUESTION EST TITULAIRE DU COMPTE BANCAIRE.

18.4. Procédure de réclamation des clients

Pour toute question d'ordre général ou toute réclamation, veuillez nous contacter via notre Site Internet ou notre Centre d'appels.

19. Réclamations

Toute réclamation liée au transport aérien (mais pas aux bagages) doit être effectuée par écrit dès que possible après l'événement en question, dans un délai maximum de deux (2) mois après la découverte des circonstances donnant lieu à la réclamation (car un retard dans la notification affecte négativement notre capacité à enquêter sur les circonstances). L'examen d'une réclamation se fera conformément à la Convention et à la version des Conditions générales de transport applicables au moment de votre Réservation et de votre Contrat avec nous. Nous ne sommes pas responsables de toute perte ou tout dommage résultant d'un retard dans l'envoi de votre réclamation.

20. Limite des actions en justice

VOS DROITS À DÉPOSER UNE RÉCLAMATION, RÉGIS PAR LA CONVENTION, SERONT FORCLOS SI VOUS N'INTENTEZ AUCUNE ACTION DANS UN DÉLAI DE DEUX (2) ANS À PARTIR DE LA DATE D'ARRIVÉE À DESTINATION, OU DE LA DATE À LAQUELLE L'AVION AURAIT DÛ ARRIVER, OU DE LA DATE À LAQUELLE LE TRANSPORT A ÉTÉ INTERROMPU. D'AUTRES DÉLAIS DE PRESCRIPTION NON CONVENTIONNELS SPÉCIFIQUES S'APPLIQUERONT EN FONCTION DE LA NATURE DE LA DEMANDE, DE LA JURIDICTION ET DU DROIT APPLICABLE.

21. Protection des données

Vous comprenez que nous pouvons collecter, utiliser et partager des informations personnelles dans le cadre de votre transport. Notre Politique de confidentialité disponible sur www.wizzair.com décrit : les informations personnelles que nous collectons, ainsi que quand et pourquoi nous les collectons ; la fondement juridique de l'utilisation des informations personnelles ; la manière dont nous partageons les informations personnelles avec des tiers ; comment nous utilisons les informations personnelles à des fins de marketing, de profilage et d'analyse ; où les informations personnelles sont transférées dans le monde entier ; comment nous protégeons et stockons les informations personnelles ; la manière dont nous utilisons les cookies ; les droits juridiques disponibles pour vous aider à gérer votre vie privée ; et comment nous contacter si vous avez des questions relatives à la vie privée.

22. Réglementation relative aux vols charter

- 22.1. Les dispositions des présentes Conditions générales de transport s'appliquent aux vols charters, sous réserve des différences ci-après :
- 22.2. Les conditions suivantes s'appliquent à nos vols charters :
 - 22.2.1. les Conditions du contrat et autres avis relatifs à votre Itinéraire, dont vous serez informé oralement si la Réservation est faite via notre Centre d'appels ;
 - 22.2.1.2. les présentes Conditions générales de transport ;
 - 22.2.1.3. la Convention ;
 - 22.2.1.4. le Droit applicable ;
 - 22.2.1.5. l'Accord charter.
 - 22.2.2. L'agence de voyage préparant votre vol charter est tenue de vous informer des conditions applicables à votre transport. L'agence de voyage sera responsable de tout dommage résultant du manquement à cette obligation.

- 22.2.3. Votre Réservation est effectuée par votre agent de voyage qui vous fournira le code de réservation.
- 22.2.4. Les modifications d'itinéraire ne sont pas autorisées. Les règles relatives aux changements d'horaire, au transfert et à l'annulation (y compris en cas de décès d'un proche) de votre Réservation sont définies par votre agence de voyage en fonction de l'Accord charter conclu avec nous.
- 22.2.5. Si vous voulez transporter des Bagages particuliers ou des articles dont le transport est réglementé, vous devez en informer votre agence de voyage. Votre agent de voyage est tenu de nous soumettre votre demande (voir Paragraphe 15.5). Si l'agence de voyage ne respecte pas lesdites obligations, elle assumera l'entière responsabilité des dommages résultant du défaut de nous informer.
- 22.2.6. Le Paragraphe 9 (Attribution de sièges) et le Paragraphe 5 (Tarifs) des présentes Conditions générales de transport ne s'appliquent pas au transport charter.
- 22.2.7. Les plaintes et réclamations (y compris relatives aux Bagages ou résultant d'un changement d'horaire, retard, annulation ou détournement) doivent être soumises par écrit à votre agence de voyage. Toutes les limites temporelles indiquées au Paragraphe 18 s'appliquent.
- 22.2.8. L'agence de voyage affrétant le vol charter assumera tous les coûts encourus pour des raisons hors de notre contrôle.
- 22.2.9. Nonobstant, de quelque manière que ce soit, les droits des passagers des lignes aériennes en vertu du Règlement 261, l'agence de voyage affrétant le vol charter assumera tous les coûts encourus pour sursréservation des vols.
- 22.2.10. Si vous avez droit à un remboursement, nous le verserons à votre agence de voyage, vous devez donc lui soumettre votre réclamation écrite.

23. Divisibilité

Si une disposition des présentes Conditions, en tout ou en partie, est jugée invalide, illégale ou inapplicable par une cour, un tribunal ou toute autre autorité compétente, ladite disposition ou sa partie sera considérée comme modifiée dans la mesure minimale nécessaire pour la rendre valide, légale et applicable. Si une telle modification n'est pas possible, la disposition ou sa partie sera considérée

comme ne faisant pas partie des présentes Conditions, mais la validité et l'applicabilité des autres dispositions figurant dans les présentes Conditions ne seront pas affectées et resteront en vigueur sans changement.