



**WIZZ AIR UK LTD.**  
**CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E BAGAGEM**

**Em vigor a partir de 15 de maio de 2018**

## Índice

Artigo 1.	DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO .....	3
Artigo 2.	APLICABILIDADE.....	7
Artigo 3.	TARIFAS E SERVIÇOS ADICIONAIS .....	7
Artigo 4.	HORÁRIO.....	8
Artigo 5.	CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.....	8
Artigo 6.	RESERVA E LUGAR .....	8
Artigo 7.	TARIFA TOTAL, TARIFA, IMPOSTOS, ENCARGOS E TAXAS APLICÁVEIS A OUTROS SERVIÇOS .....	12
Artigo 8.	PROTEÇÃO DE DADOS.....	14
Artigo 9.	CHECK-IN E EMBARQUE.....	15
Artigo 10.	INSPEÇÃO ALFANDEGÁRIA E CONTROLO DE SEGURANÇA.....	17
Artigo 11.	DOCUMENTOS DE VIAGEM.....	17
Artigo 12.	RECUSA DE TRANSPORTE .....	18
Artigo 13.	REGRAS ESPECIAIS APLICÁVEIS AO TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS.....	19
Artigo 14.	BAGAGEM.....	21
Artigo 15.	ALTERAÇÃO AO CONTRATO PELA WIZZ AIR .....	25
Artigo 16.	REEMBOLSO E DIREITO A ASSISTÊNCIA .....	26
Artigo 17.	RESPONSABILIDADE.....	27
Artigo 18.	PRAZO DE RECLAMAÇÃO, PRAZO PARA INSTAURAÇÃO DE AÇÕES.....	29
Artigo 19.	REGULAMENTO DO TRANSPORTE “CHARTER” .....	30
Artigo 20.	RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS .....	31
Artigo 21.	LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO COMPETENTE .....	31

## **Artigo 1. DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO**

### **1.1. As definições e as regras de interpretação deste artigo aplicam-se às presentes Condições Gerais de Transporte:**

Por SERVIÇOS ADICIONAIS entende-se quaisquer produtos e serviços que o Cliente adquira no âmbito do transporte aéreo e que sejam providenciados por fornecedores externos, por exemplo, o aluguer de automóveis ou o alojamento em hotéis.

LOCAL DE PARAGEM ACORDADO: um local de paragem indicado como tal no Itinerário e na base de dados da Wizz Air e que não seja considerado Local de partida nem Local de chegada.

BAGAGEM: refere-se aos bens do Cliente autorizados a acompanhar o Cliente na viagem como Bagagem registada, Bagagem não registada ou Bens pessoais.

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

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

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

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

TAXA DE CANCELAMENTO: a taxa que o Cliente tem de pagar se cancelar uma reserva, nos termos previstos no artigo 6.5.1 e no montante indicado no Web site aquando da celebração do Contrato.

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

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

HORA LIMITE DO CHECK-IN: o período de tempo indicado nas presentes Condições Gerais de Transporte, durante o qual o Cliente deverá concluir as formalidades do processo de check-in e receber o Cartão de embarque.

CONDIÇÕES DO CONTRATO: os termos incluídos no Itinerário do Cliente, nas presentes Condições Gerais de Transporte e na Política de Privacidade.

VOOS DE LIGAÇÃO: dois ou mais segmentos de voo da Wizz Air por direção reservados na mesma reserva.

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

**CONVENÇÃO:** refere-se a qualquer um dos seguintes instrumentos que seja aplicável ao contrato de transporte:

- A Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada a 12 de outubro de 1929 em Varsóvia (doravante designada por a Convenção de Varsóvia);
- A Convenção de Varsóvia conforme alterada em Haia a 28 de setembro de 1955;
- A Convenção de Varsóvia conforme alterada pelo Protocolo Adicional n.º 1 de Montreal (1975);
- A Convenção de Varsóvia conforme alterada em Haia e pelo Protocolo Adicional n.º 2 de Montreal (1975);
- A Convenção de Varsóvia conforme alterada em Haia e pelo Protocolo Adicional n.º 4 de Montreal (1975);
- A Convenção Complementar de Guadalajara (1961);
- A Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada a 28 de maio de 1999 em Montreal.

**PAÍSES AFETADOS PELO TRANSPORTE:** os países onde estão localizados o Local de partida, o Local de chegada e eventuais Locais de paragem acordados.

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

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

**EEE:** Espaço Económico Europeu, incluindo os respetivos Estados-Membros.

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

**CIRCUNSTÂNCIAS EXTRAORDINÁRIAS:** causas e/ou circunstâncias fora do controlo razoável da Wizz Air e que não podem ser evitadas, mesmo que se exerçam todas as diligências e que incluem, designadamente, desastres naturais, instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a operação do voo em questão, riscos de segurança, greves, lacunas de segurança inesperadas num voo e decisões de gestão do tráfego aéreo, e que, relativamente a um determinado avião, num determinado dia, provoquem um grande atraso ou o cancelamento de um ou mais voos a realizar por esse avião.

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

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

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

**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:** a legislação de Inglaterra e do País de Gales em vigor à data.

**IATA:** Associação Internacional do Transporte Aéreo.

**BEBÊ:** crianças com idade inferior a dois anos, mas com mais de duas semanas de vida à data da viagem.

**ITINERÁRIO:** (i) o documento emitido aos Passageiros no seguimento do pagamento integral da Tarifa total à Wizz Air ou (ii) no caso de alterações à reserva por parte do Passageiro, o documento que a Wizz Air emite ao Passageiro a título de aceitação das referidas alterações. O Itinerário inclui o nome do Passageiro e os detalhes do voo, como o Local de partida, o Local de chegada e o Local de paragem acordado, caso exista, as horas de partida e chegada, e contém referências às Condições do Contrato e a outras informações importantes. Se o Cliente efetuar a reserva através do Centro de atendimento da Wizz Air, ser-lhe-á enviado um código de reserva e receberá o Itinerário por fax, correio eletrónico ou correio normal, de acordo com as presentes Condições Gerais de Transporte.

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

**TAXA DE VOO PERDIDO:** refere-se à taxa a cobrar em determinados casos, nos termos descritos no artigo 9.16, caso o Cliente perca o voo e pretenda ser transferido para outro voo operado pela Wizz Air. O montante da taxa está indicado no Web site.

**PASSAGEIRO, CLIENTE, SEU, SUA, LHE, CONSIGO:** a pessoa designada como passageiro no Itinerário seguido ou a seguir num avião com o consentimento da Wizz Air.

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

**BENS PESSOAIS:** refere-se aos artigos indicados no número 14.1.4 das presentes Condições Gerais de Transporte que o Cliente está autorizado a levar a bordo, para além da Bagagem de mão, sem custos.

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

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

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

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

**ENTIDADE RESPONSÁVEL PELA RESERVA:** refere-se a qualquer pessoa com plena capacidade jurídica ou contratual ou a uma entidade com personalidade jurídica que atue em nome do Passageiro e faça a reserva em nome deste e/ou em nome de outro Passageiro e que se sujeita às obrigações previstas nas Cláusulas 6.1.4 - 6.1.7. A Entidade responsável pela reserva inclui igualmente qualquer pessoa ou empresa que efetue o pagamento da Tarifa total à Wizz Air, nos termos que constam no Itinerário de um Passageiro e agências de viagens.

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

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

**TAXA DE PROTEÇÃO DO LUGAR:** a taxa a pagar pelo Cliente, no montante indicado no Web site aquando da celebração do Contrato, caso a Wizz Air exerça o seu direito de cancelar a reserva de acordo com as presentes Condições Gerais de Transporte ou caso o Cliente cancele a reserva nos termos previstos na cláusula 6.5.2.

**PRESTADOR DE SERVIÇOS:** refere-se a prestadores de serviços externos que prestam Serviços adicionais.

**TARIFAS:** as regras e condições disponíveis no Web site relativamente à Tarifa total e às condições, taxas e cobranças dos diversos serviços disponibilizados pela Wizz Air e outros regulamentos da Wizz Air. Estão disponíveis mais informações sobre as tarifas da Wizz Air no respetivo Web site, ao qual pode aceder através desta hiperligação [https://wizzair.com/pt-pt/informacoes-e-servicos/precos-e-descontos/todos-os-servicos-e-taxas#](https://wizzair.com/pt-pt/informacoes-e-servicos/precos-e-descontos/todos-os-servicos-e-taxas#/).

**TARIFA TOTAL:** o preço a pagar por todos os serviços que a Wizz Air disponibiliza ao Cliente, que inclui a Tarifa do transporte aéreo, os impostos, os encargos, as Taxas de outros serviços e a taxa dos Serviços adicionais (se aplicável).

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

**BAGAGEM NÃO REGISTADA/BAGAGEM DE MÃO:** a Bagagem do Cliente, excluindo a Bagagem registada, de acordo com as presentes Condições Gerais de Transporte, e que é da responsabilidade do Cliente durante todo o percurso.

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

Wizz Air: refere-se à Wizz Air UK Ltd. e seus colaboradores, funcionários e agentes.

- 1.2. As rubricas e os títulos dos artigos são apresentados apenas por uma questão de conveniência e não deverão afetar a interpretação das presentes Condições Gerais de Transporte.
- 1.3. Qualquer formulação introduzida pelos termos “incluindo”, “nomeadamente” ou qualquer expressão idêntica deverá entender-se como ilustrativa e não limitará o sentido das palavras que antecedem os referidos termos.

## **Artigo 2. APLICABILIDADE**

### **2.1. Disposições gerais**

- 2.1.1. As disposições das presentes Condições Gerais de Transporte fazem parte do Contrato em vigor na data de emissão do Itinerário e aplicam-se ao Contrato caso a Wizz Air esteja indicada como transportadora no Itinerário do Cliente.
- 2.1.2. Para além das presentes Condições Gerais de Transporte aplicáveis, cada Prestador de serviços terá os seus próprios termos e condições aplicáveis que regem os respetivos produtos. Antes de concluir a transação com a Wizz Air ou com o Prestador de serviços, o Cliente deve certificar-se de que lê as presentes Condições Gerais de Transporte e os termos e condições de quaisquer Serviços adicionais prestados pelo Prestador de serviços em questão (respetivamente).

### **2.2. Transporte “charter”**

- 2.2.1. Se o transporte for realizado no âmbito de um Contrato de Fretamento, as presentes Condições Gerais de Transporte aplicam-se apenas até ao limite permitido ou com as correções descritas no bilhete ou no regulamento do transporte “charter”, artigo 19.º.

### **2.3. Incoerência jurídica**

No caso de alguma das disposições das presentes Condições Gerais de Transporte ser incoerente com as disposições obrigatórias da legislação aplicável, aplicam-se estas últimas. Contudo, as restantes disposições das Condições Gerais de Transporte permanecerão válidas.

### **2.4. As Condições Gerais de Transporte prevalecem face às Políticas da Wizz Air**

Salvo disposição em contrário nas presentes Condições Gerais de Transporte, no caso de se verificarem incoerências entre as Condições Gerais de Transporte e outras políticas que a Wizz Air possa ter em vigor no âmbito de questões específicas, as primeiras prevalecerão.

### **2.5. Condições dos Serviços adicionais**

Se o cliente adquirir Serviços adicionais no decorrer da reserva ou acrescentar Serviços adicionais à reserva após a conclusão da mesma, o contrato dos referidos Serviços é celebrado entre o Cliente e o respetivo Prestador de serviços, pelo que a Wizz Air não terá nenhuma responsabilidade face ao Cliente no que respeita à prestação dos referidos Serviços adicionais. O preço dos Serviços adicionais é fixado pelo Prestador de serviços em questão. Se o Cliente aceitar um orçamento e o pagamento for efetuado através do Web site, a aceitação do referido orçamento autoriza a Wizz Air a efetuar o pagamento integral dos custos ao Prestador de serviços em questão em seu nome (se aplicável). Em certos casos, a taxa dos Serviços adicionais deve ser paga diretamente pelo Cliente ao Prestador de serviços.

## **Artigo 3. TARIFAS E SERVIÇOS ADICIONAIS**

- 3.1. A Wizz Air reserva-se o direito de alterar as respetivas Tarifas. Mediante pedido, serão disponibilizadas ao Cliente informações sobre as tarifas da Wizz Air no respetivo Centro de atendimento.
- 3.2. Os colaboradores, funcionários e agentes da Wizz Air são obrigados a cumprir as Tarifas da Wizz Air.

- 3.3. As Tarifas que estejam em vigor no momento de aquisição do serviço em questão aplicar-se-ão a essa aquisição.
- 3.4. SE O CLIENTE EFETUAR UMA RESERVA E/OU ADQUIRIR QUALQUER SERVIÇO EM ASSOCIAÇÃO COM O TRANSPORTE AÉREO NO BALCÃO DO AGENTE DE VENDAS DE BILHETES NO AEROPORTO, CONFORME DESCRITO NO WEB SITE, PODERÁ TER DE PAGAR UMA TAXA ADICIONAL AO AGENTE, PARA ALÉM DA TAXA DE SERVIÇO APLICÁVEL. ESTÃO DISPONÍVEIS INFORMAÇÕES RELATIVAS A EVENTUAIS TAXAS ADICIONAIS QUE O AGENTE DA WIZZ AIR POSSA COBRAR NO BALCÃO DO AGENTE NO AEROPORTO.

#### **Artigo 4. HORÁRIO**

A WIZZ AIR NÃO OFERECE QUAISQUER GARANTIAS RELATIVAMENTE ÀS HORAS DE PARTIDA E DE CHEGADA APRESENTADAS NO HORÁRIO DA WIZZ AIR E EM QUAISQUER OUTROS LOCAIS; ALÉM DISSO, AQUELAS NÃO ESTÃO PREVISTAS NO CONTRATO DE TRANSPORTE CELEBRADO COM A WIZZ AIR. A WIZZ AIR RESERVA-SE O DIREITO DE AS ALTERAR. TAIS ALTERAÇÕES ESTÃO SEMPRE SUJEITAS AO ARTIGO 15.º.

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

##### **5.1. *Celebração do Contrato de Transporte Aéreo e respetivo conteúdo***

O Contrato de Transporte é celebrado mediante o pagamento da Tarifa total e a emissão do Itinerário pela Wizz Air. As Condições do Contrato aplicam-se ao Contrato de Transporte Aéreo celebrado entre o Cliente e a Wizz Air.

##### **5.2. *Itinerário***

- 5.2.1. O Itinerário (no caso de transporte de Bagagem, a Etiqueta de identificação de bagagem) atesta a celebração do Contrato de Transporte Aéreo entre o Cliente e a Wizz Air, não sendo emitido nenhum bilhete em separado.
- 5.2.2. A Wizz Air só transportará a(s) pessoa(s) (isto é, o(s) Passageiro(s)) mencionadas no Itinerário. Se o Cliente não estiver na posse de um Itinerário ao efetuar o check-in, tem de fornecer o respetivo Código de reserva. A apresentação do(s) Documento(s) de viagem válido(s) no check-in é obrigatória.
- 5.2.3. Se o Cliente efetuar alterações à reserva, nos termos dispostos pelas presentes Condições Gerais de Transporte, será emitido um Itinerário novo pela Wizz Air como forma de aceitação das alterações. Nesse caso, o Itinerário novo será considerado parte integrante do Contrato de Transporte a partir da data de emissão.
- 5.2.4. O Cliente poderá entrar em contacto com o Centro de atendimento da Wizz Air por telefone para solicitar a substituição (reenvio) do Itinerário ou do Código de reserva. Este serviço está sujeito à cobrança de uma taxa à discrição da Wizz Air.

#### **Artigo 6. RESERVA E LUGAR**

##### **6.1. *Reserva***

- 6.1.1. O Cliente pode efetuar uma reserva através do Web site, da aplicação móvel da Wizz Air ou do Centro de atendimento da Wizz Air ou no balcão do aeroporto (se aplicável).
- 6.1.2. A reserva será concluída apenas mediante o pagamento da Tarifa total no momento da reserva, salvo indicação em contrário no presente documento.
- 6.1.3. O Cliente deve disponibilizar à Wizz Air informações de contacto adequadas através das quais possa ser contactado a qualquer momento (número de telefone/telemóvel e endereço de correio eletrónico). É da responsabilidade do Cliente garantir que o endereço de correio eletrónico fornecido está correto, que tem acesso ao mesmo e que o consulta regularmente. É da responsabilidade do Cliente garantir que os números de telefone estão corretos, que incluem o



indicativo do país e da região e que está sempre contactável através de, pelo menos, um dos números indicados na reserva. A Wizz Air não se responsabiliza por quaisquer danos que decorram do incumprimento das obrigações supradescritas por parte do Cliente.

- 6.1.4. Se a Entidade responsável pela reserva não for um Passageiro ou se efetuar uma reserva também para Passageiros acompanhantes, considera-se que o responsável pela reserva aceita as presentes Condições Gerais de Transporte em nome do(s) Passageiro(s) ou dos Passageiro(s) acompanhante(s) mencionado(s) na reserva.
- 6.1.5. Além disso, se a Entidade responsável pela reserva não for um Passageiro e as respetivas informações de contacto forem fornecidas na Reserva, o Cliente aceita que a Entidade responsável pela reserva:
  - a) se responsabilize pela receção e transmissão das comunicações/correspondência (incluindo alterações, correções e cancelamentos) da Wizz Air ou dos Prestadores de serviços da Wizz Air relativamente à reserva de todos os Passageiros indicados na mesma; e
  - b) informe os Passageiros de todas as notificações que lhe sejam enviadas pela Wizz Air e que afetem a reserva.

O Cliente aceita ainda que, se não instruir a Wizz Air de outro modo, a Wizz Air parte do princípio de que a Entidade responsável pela reserva tem o consentimento de todos os Passageiros para receber eventuais reembolsos e, se for o caso, despesas suplementares ou indemnizações devidas e aplicáveis no âmbito da reserva.

- 6.1.6. Ao aceitar as presentes Condições Gerais de Transporte, considera-se que a Entidade responsável pela reserva aceita e concorda que os dados pessoais são fornecidos à Wizz Air para os fins expressos na Política de Privacidade e que, ao disponibilizar à Wizz Air as respetivas informações de contacto na qualidade Entidade responsável pela reserva e/ou ao conceder à Entidade responsável pela reserva a autoridade para agir em seu nome, o Cliente concorda que a Wizz Air utilize as referidas informações de contacto em toda a correspondência subsequente entre a Entidade responsável pela reserva e a Wizz Air ou o Prestador de serviços da Wizz Air. O Cliente deve certificar-se de que as informações de contacto da Entidade responsável pela reserva são disponibilizadas à Wizz Air com o consentimento da mesma e que estão corretas, comprometendo-se a informar imediatamente a Wizz Air de quaisquer alterações às referidas informações.
- 6.1.7. Se a reserva for efetuada por um terceiro (incluindo sistemas de reserva), o referido terceiro (por exemplo, um agente de viagens) agirá na qualidade de Entidade responsável pela reserva. A Entidade responsável pela reserva obriga-se a fornecer ao Cliente todas as informações relevantes no âmbito da reserva (incluindo, entre outros, os elementos da Tarifa total e respetivos montantes).
- 6.1.8. O Cliente é obrigado a fornecer à Wizz Air o seu nome completo de acordo com o Documento de viagem a utilizar na viagem. No caso de o Cliente não cumprir esta obrigação no momento da reserva ou no prazo de 2 horas após a reserva através do Centro de atendimento da Wizz Air, o Cliente terá de pagar uma taxa de alteração de nome, cujo montante está disponível no Web site ou junto do Centro de atendimento da Wizz Air. Caso o Cliente tenha uma reserva confirmada, poderá corrigir até três caracteres do seu nome próprio ou do seu apelido sem custos, desde que efetue a correção com uma antecedência máxima de três horas relativamente à hora de partida programada do voo.

## **6.2. *Requisitos da reserva***

- 6.2.1. Caso o Cliente necessite de assistência especial (incluindo, entre outros, o transporte de um cão-guia registado), deve comunicar à Wizz Air a sua incapacidade física ou mobilidade reduzida, bem como o tipo de mobilidade ou outro equipamento auxiliar que pretenda transportar ou de que necessite, ou eventuais alterações que daí advenham, 48 horas antes da hora programada de partida do voo, contactando o Centro de atendimento da Wizz Air através dos números de telefone

- ou do endereço de correio eletrónico destinados a esse efeito. Para obter o número de telefone e o endereço de correio eletrónico, o Cliente deve consultar o Web site.
- 6.2.2. UMA VEZ QUE A WIZZ AIR NÃO CONSEGUE AVALIAR O ESTADO DE SAÚDE DO CLIENTE, EM CASO DE DOENÇA GRAVE OU CONTAGIOSA, OU QUALQUER OUTRA CONDIÇÃO QUE EXIJA ASSISTÊNCIA MÉDICA, É DA RESPONSABILIDADE DO CLIENTE OBTER ACONSELHAMENTO MÉDICO PARA DETERMINAR SE ESTÁ EM CONDIÇÕES DE VIAJAR EM SEGURANÇA. EM CONFORMIDADE COM AS DISPOSIÇÕES DAS PRESENTES CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE, A WIZZ AIR NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUALQUER ACIDENTE, PELO AGRAVAMENTO DO ESTADO DE SAÚDE OU PELA MORTE DO CLIENTE DURANTE O TRANSPORTE AÉREO QUE SE DEVA AO FACTO DE ESTE NÃO TER PROCURADO ACONSELHAMENTO MÉDICO OU NÃO TER SEGUIDO AS RECOMENDAÇÕES MÉDICAS.
- 6.2.3. A Wizz Air reserva-se o direito de exigir um atestado médico que confirme a aptidão do Cliente para viajar de avião em qualquer um dos casos a que alude o número 6.2.1 e sempre que a Wizz Air tenha dúvidas razoáveis quanto à capacidade de o Cliente efetuar a viagem em segurança sem assistência médica especial durante o voo. O atestado deve mencionar expressamente a aprovação médica para viajar de avião. Se necessário, a Wizz Air poderá exigir o acompanhamento de um médico ou enfermeiro. O atestado médico tem de ser emitido com uma antecedência de 6 dias relativamente à data do voo.
- 6.2.4. No caso de o Cliente não cumprir os requisitos definidos nos artigos 6.2.1, 6.2.2 e 6.2.3, a Wizz Air cancelará a reserva e o transporte e reembolsará a Tarifa após a dedução da Taxa de outros serviços e da Taxa de proteção do lugar.
- 6.2.5. No caso de a Wizz Air não conseguir providenciar as condições prescritas no atestado médico a bordo do avião que é operado de acordo com o horário, a reserva e o transporte serão cancelados e a Tarifa será reembolsada.
- 6.2.6. Se o Cliente pretender transportar Bagagem especial ou artigos de transporte condicionado, conforme o especificado no artigo 14.4, deve informar o Centro de atendimento da Wizz Air (consultar o artigo 14.4). Para obter mais informações, visite o Web site da Wizz Air.

### **6.3. Lugar**

- 6.3.1. A Wizz Air funciona com base num sistema de lugares atribuídos. Quando o Cliente efetua o check-in (quer seja online, através da aplicação móvel ou no aeroporto), é-lhe atribuído um lugar gratuitamente.
- 6.3.2. Se tiver alguma preferência, o Cliente poderá selecionar outro lugar (sujeito à disponibilidade) mediante o pagamento da taxa aplicável
- a) no momento em que efetua a reserva ou,
  - b) caso tenha efetuado a reserva online, através da aplicação móvel da Wizz Air ou
  - c) no aeroporto,
- até 3 horas antes da hora de partida programada.
- Tenha em atenção que, depois de efetuar o check-in, o Cliente apenas poderá atualizar o lugar pré-selecionado para determinados lugares situados nas filas da frente ou nas filas das saídas na zona das asas.
- 6.3.3. No âmbito das presentes Condições Gerais de Transporte, considera-se que a taxa aplicável à seleção do lugar é uma Taxa aplicável a outros serviços.
- 6.3.4. Alteração do lugar selecionado
- 6.3.4.1. Após o embarque, poderá solicitar-se que o Cliente mude de lugar por motivos operacionais ou de segurança. Neste caso, siga as instruções da tripulação de cabina. No caso de a Wizz Air ter de alterar o lugar escolhido pelo Cliente, este tem direito ao reembolso da taxa que pagou por esse lugar.

- 6.3.5. No caso de o Cliente necessitar de assistência especial para embarcar e sentar-se, deve consultar o artigo 6.2.1. Se o Cliente tiver indicado que tem mobilidade reduzida durante a reserva, pode selecionar o check-in online, mas não pode imprimir o Cartão de embarque. Caso tenha selecionado o check-in online, o Cliente deve entrar em contacto com o Centro de atendimento da Wizz Air para que lhe seja atribuído um lugar através do número de telefone local dedicado a pedidos de assistência especial ou enviando o pedido para o endereço de correio eletrónico dedicado a pedidos de assistência especial (para obter os números de telefone e o endereço de correio eletrónico destinados a esse efeito, o Cliente deve consultar o Web site da Wizz Air). Depois da atribuição do lugar, pode imprimir o Cartão de embarque. Se o Cliente tiver selecionado o check-in online e já o tiver efetuado sem contactar o Centro de atendimento da Wizz Air com vista à atribuição de lugar, terá de se apresentar no balcão de check-in no aeroporto para que lhe seja atribuído um lugar e o Cartão de embarque será impresso sem custos (consultar o artigo 9.º).
- 6.3.6. Lugares limitados
- 6.3.6.1. Por motivos de segurança, existem alguns lugares que não são adequados a todos os passageiros. Estes lugares estão localizados na primeira fila do avião, nas saídas na zona das asas e na última fila. Por exemplo, se o Cliente viajar com uma criança, não pode selecionar os lugares na primeira fila nem na fila das saídas na zona das asas.
- 6.3.7. Cancelamento ou alterações às reservas por parte do Passageiro
- 6.3.7.1. Se o Cliente pretender efetuar alterações à reserva nos termos do disposto no artigo 6.4 ou cancelá-la nos termos do disposto no artigo 6.5, as taxas pagas pelo lugar atribuído não serão reembolsadas, aplicando-se o artigo 6.4 ou 6.5 (respetivamente).
- 6.3.8. Alteração por parte da Wizz Air
- 6.3.8.1. Se (i) a Wizz Air alterar a rota ou a hora/data do voo programadas incluídas no Itinerário do Cliente, nos termos do artigo 15.1; ou (ii) a Wizz Air cancelar o voo ou este sofrer um atraso superior a 5 horas e o Cliente tiver adquirido um lugar no âmbito da reserva; e, em face disso, o Cliente optar por
- a) cancelar a reserva, o Cliente receberá o reembolso da taxa que pagou pelo lugar selecionado;
  - b) alterar a rota do voo, a Wizz Air transitará o lugar escolhido para o voo remarcado ou atribuirá outro lugar ao Cliente. Neste último caso, o valor total da taxa que pagou pelo lugar escolhido estará à disposição do Cliente para selecionar e adquirir um lugar no voo remarcado, em vez daquele que lhe foi pré-atribuído no voo com nova rota; ou a Wizz Air reembolsará o montante pago pelo lugar escolhido a pedido do Cliente. Neste último caso, contacte o Centro de atendimento da Wizz Air.

#### **6.4. *Alterações à reserva por parte do Passageiro***

- 6.4.1. A reserva, tal como se descrita no Itinerário, não poderá ser transferida nem modificada, excetuando o disposto a seguir.
- 6.4.2. Caso o Cliente pretenda alterar as horas ou a rota do voo estabelecidas no Itinerário, deve efetuar as alterações através do Web site ou junto do Centro de atendimento da Wizz Air até 3 horas antes da hora de partida programada do primeiro setor da reserva. Se a reserva incluir mais do que um setor, o Cliente não pode alterar a rota depois de ter iniciado o primeiro setor. Se o Cliente tiver reservado um voo de regresso, a alteração da rota tem de abranger ambos os setores (ou seja, se o Local de partida ou o Local de chegada for alterado num setor, é necessário proceder à alteração no outro setor correspondente).
- 6.4.3. Salvo acordo em contrário com a Wizz Air, o Cliente terá de pagar uma taxa de alteração do voo e a diferença entre a Tarifa original e a nova (incluindo eventuais alterações de impostos, encargos e Taxas aplicáveis a outros serviços). Se a nova Tarifa total for inferior à original, o Cliente não terá direito a receber um reembolso, salvo no que se refere ao montante das taxas e encargos mais baixos.

- 6.4.4. Se pretender alterar o nome de um Passageiro, as alterações devem ser efetuadas no Web site ou junto do Centro de atendimento da Wizz Air pelo menos 3 horas antes da hora de partida programada do primeiro setor da reserva. O Cliente poderá ter de pagar uma taxa de alteração de nome. O Cliente deve consultar o Web site ou contactar o Centro de atendimento da Wizz Air para obter mais informações. A alteração de nome só é permitida para os setores reservados no âmbito da mesma reserva e indicados no Itinerário.
- 6.4.5. Se o Cliente alterar a reserva conforme o disposto anteriormente, a Wizz Air emitirá um novo Itinerário com as alterações efetuadas e este novo Itinerário corrigido fará parte do Contrato de Transporte a partir do momento da sua emissão.
- 6.5. *Cancelamento da reserva por parte do Passageiro***
- 6.5.1. O Cliente poderá cancelar a reserva com uma antecedência mínima de 14 (catorze) dias relativamente à hora de partida programada do voo. Terá o direito de receber o reembolso da Tarifa total, após a dedução da Taxa de cancelamento.
- 6.5.2. Se o Cliente cancelar a reserva com uma antecedência mínima de 14 (catorze) dias relativamente à hora de partida programada do voo, ser-lhe-á reembolsado o montante da Tarifa total após a dedução da Taxa aplicável a outros serviços e da Taxa de proteção do lugar.
- 6.5.3. No caso de morte de um familiar direto (mãe, pai, avós, filho(a), neto(a), irmão, irmã, cônjuge ou membro de união de facto) a um mês da hora de partida programada de um voo da reserva, mediante pedido apresentado no prazo de 1 mês após a morte, a Wizz Air cancelará a reserva e reembolsará a Tarifa total relativa à parte do transporte que não foi utilizada, contanto que o Cliente apresente uma certidão de óbito ou uma cópia da mesma no prazo de 7 dias após o pedido.
- 6.5.4. Caso a Wizz Air altere a rota ou as horas do voo programadas incluídas no Itinerário do Cliente em conformidade com o artigo 15.1, omita o Local de paragem acordado ou adicione um novo, o Cliente poderá cancelar o Contrato e terá direito a receber o reembolso da Tarifa total.

## **Artigo 7. TARIFA TOTAL, TARIFA, IMPOSTOS, ENCARGOS E TAXAS APLICÁVEIS A OUTROS SERVIÇOS**

### **7.1. *Tarifa total, Tarifa***

- 7.1.1. Salvo indicação expressa em contrário da Wizz Air, a Tarifa total inclui a Tarifa, impostos, encargos, Taxas aplicáveis a outros serviços e a taxa dos Serviços adicionais (se aplicável). Serão disponibilizadas ao Cliente informações sobre os elementos que compõem a Tarifa total e respetivos montantes durante o processo de reserva no Web site ou no Centro de atendimento da Wizz Air, consoante o meio utilizado para efetuar a reserva.
- 7.1.2. Salvo indicação expressa em contrário, a Tarifa inclui apenas a tarifa de transporte do Local de partida para o Local de chegada e os impostos e encargos associados. A Tarifa não inclui o serviço de transporte em terra entre os terminais do aeroporto ou entre os terminais do aeroporto e a cidade, nem as Taxas aplicáveis a outros serviços solicitados pelo Cliente.
- 7.1.3. O montante da Tarifa é calculado com base nos montantes em vigor no dia da reserva relativamente ao transporte em causa, nos termos indicados no Web site. A Tarifa não será afetada pela alteração destes montantes entre a data da reserva e a data do início da viagem (salvo nos termos descritos nos artigos 6.4. e 7.2.2).
- 7.1.4. A Wizz Air reserva-se o direito de apresentar preços promocionais entre a data da reserva e a data da viagem do Cliente. A apresentação de preços promocionais não confere ao Cliente o direito de reivindicar a diferença entre a Tarifa total que pagou pela reserva e a Tarifa total promocional.

### **7.2. *Impostos, encargos e taxas aplicáveis a outros serviços***

- 7.2.1. Em termos gerais, a Tarifa inclui impostos, taxas e encargos aplicados pelo governo, por outras autoridades, pelos operadores aeroportuários ou pela Wizz Air em vigor à data de emissão do Itinerário e o valor mais baixo de Taxas aplicáveis de outros serviços inevitáveis para a realização da reserva nos níveis existentes no momento da reserva e da compra. As taxas aeroportuárias

baseadas no passageiro incluídas na Tarifa constituem a contrapartida pelos serviços que o operador aeroportuário presta ao Cliente, que abrangem o processamento de passageiros e bagagens no território do aeroporto, incluindo, nomeadamente, o check-in de passageiros e bagagens, inspeção de segurança de passageiros, controlo de segurança das bagagens, controlo de passaportes e embarque. Os impostos e encargos cobrados por um operador aeroportuário, mesmo que tenham por base o número de passageiros, não são reembolsáveis.

- 7.2.2. A Wizz Air reserva-se o direito de cobrar impostos, encargos ou taxas (incluindo Taxas aplicáveis a outros serviços) novos ou de valor superior relevantes para a viagem do Cliente que lhe sejam impostos pelos governos, por outras autoridades ou pelos operadores aeroportuários entre a data de emissão do Itinerário e a data da viagem, com efeitos retroativos, conforme aplicável, e o Cliente, ao aceitar as presentes Condições Gerais de Transporte, concorda em efetuar o respetivo pagamento. Se o Cliente não pagar estes montantes, a Wizz Air tem o direito de recusar o transporte do mesmo em conformidade com o artigo 12.º.
- 7.2.3. O Cliente pode adquirir determinados serviços após a reserva, mas, em qualquer caso, antes do início da viagem, no Web site ou, sujeito ao artigo 3.4, no aeroporto, consoante o tipo de serviço. Quaisquer taxas aplicáveis a outros serviços, tais como a escolha de lugar, poderão sofrer alterações após a data da reserva. As taxas aplicáveis a outros serviços incluem a Taxa aplicável a outros serviços na data da compra, cujo montante está disponível Web site ou junto do Centro de atendimento da Wizz Air.

### **7.3. Moeda da Tarifa**

- 7.3.1. A Tarifa, os impostos, os encargos e as Taxas aplicáveis a outros serviços serão determinados na moeda do Local de partida, salvo se a Wizz Air indicar outra moeda antes ou no momento do pagamento (por exemplo, devido à impossibilidade de converter a moeda do Local de partida) ou se o Cliente optar por pagar noutra moeda. A fatura é emitida na moeda do Local de partida.
- 7.3.2. Os preços indicados numa determinada moeda no Web site da Wizz Air só são válidos se essa moeda for a moeda do Local de partida nos termos definidos pela Wizz Air. Se o Cliente optar por pagar noutra moeda, a Wizz Air procederá à conversão do preço.

### **7.4. Pagamento**

#### **7.4.1. Generalidades**

- 7.4.1.1. O pagamento da Tarifa total deve ser efetuado por cartão de débito ou de crédito ou por outro meio de pagamento, conforme a Wizz Air informe o Cliente no Web site (por exemplo, vouchers de oferta Wizz Air) no momento da reserva ou por transferência bancária para viagens com origem em determinados países (consultar o artigo 7.4.3). Em alguns casos excecionais, dos quais o Cliente será notificado no momento da reserva, terá de pagar os impostos e taxas em separado, mediante pedido (alguns aeroportos poderão exigir o pagamento das taxas aeroportuárias no aeroporto).
- 7.4.1.2. O Cliente é responsável pelo pagamento da Tarifa total, mesmo que esta tenha sido paga por terceiros. A Wizz Air poderá considerar, a seu próprio critério, o cartão de débito ou de crédito utilizado no pagamento, o pagamento por transferência bancária e/ou os detalhes da reserva para analisar um elevado risco de fraude. Neste caso, a Wizz Air contactará o Cliente através dos números de telefone indicados na reserva a fim de verificar os detalhes da reserva e do pagamento. Se a Wizz Air não conseguir contactá-lo através de nenhum desses números, ou o Cliente não conseguir verificar os detalhes do pagamento ou da reserva, a Wizz Air reserva-se o direito de cancelar a reserva e reembolsar a Tarifa total ao Cliente.
- 7.4.1.3. Ao aceitar as Condições Gerais de Transporte, o Cliente autoriza expressamente a Wizz Air a emitir uma fatura eletrónica relativa à Tarifa total e a disponibilizar essa fatura eletrónica exclusivamente por meios eletrónicos, enviando-a para o endereço de correio eletrónico fornecido pelo Cliente aquando da reserva.

- 7.4.1.4. Além disso, poderá ser solicitada uma cópia em papel da fatura eletrónica junto do Centro de atendimento mediante o pagamento de uma taxa, cujo montante está disponível no Web site ou junto do Centro de atendimento da Wizz Air. A cópia em papel da fatura será enviada por correio para o endereço fornecido pelo Cliente ao Centro de atendimento. O Cliente poderá solicitar uma fatura modificada que inclua informações de faturação diferentes das que foram fornecidas no momento da reserva, pela qual lhe poderá ser cobrada uma taxa.
- 7.4.1.5. O pagamento da Tarifa total deverá ser efetuado na moeda em que a Tarifa foi calculada, salvo acordo em contrário entre as partes.
- 7.4.1.6. CASO O CLIENTE EFETUE O PAGAMENTO COM CARTÃO DE CRÉDITO OU DE DÉBITO NUMA MOEDA DISTINTA DA MOEDA EM QUE A TARIFA FOI CALCULADA, O CLIENTE PODERÁ INCORRER EM TAXAS ADICIONAIS COBRADAS PELA INSTITUIÇÃO EMISSORA DO CARTÃO E, POR CONSEQUENTE, PODERÁ CONSTATAR QUE O MONTANTE COBRADO NO CARTÃO DE CRÉDITO OU DE DÉBITO É DIFERENTE DO (E, POSSIVELMENTE, SUPERIOR AO) PREÇO FINAL INDICADO NA CONFIRMAÇÃO DE RESERVA. QUALQUER QUESTÃO RELACIONADA COM TAIS TAXAS DO CARTÃO DE CRÉDITO DEVERÁ SER APRESENTADA JUNTO DA INSTITUIÇÃO EMISSORA DO CARTÃO.
- 7.4.2. Pagamento em caso de reserva online. Ao efetuar a reserva online, o Cliente pagará a Tarifa total com um cartão bancário adequado para pagamentos pela Internet ou por transferência bancária (se possível para a reserva em questão) dentro do período de tempo fixado no Web site.
- 7.4.3. Pagamento se a reserva for efetuada através do Centro de atendimento da Wizz Air. Se o Cliente efetuar a reserva através do Centro de atendimento da Wizz Air, tem de fornecer os dados do cartão bancário ao agente do Centro de atendimento, que tratará do pagamento. O pagamento da Tarifa total deverá ser feito no momento da reserva. Em alguns casos, o pagamento poderá ser efetuado por transferência bancária; poderá obter informações detalhadas no Web site e junto do Centro de atendimento da Wizz Air (consultar o artigo 7.4.4). Às reservas efetuadas através do Centro de atendimento aplica-se uma taxa adicional, cujos detalhes estão disponíveis no Web site ou junto do Centro de atendimento da Wizz Air.
- 7.4.4. Pagamento por transferência bancária
- 7.4.4.1. Para viagens com origem em determinados países, o pagamento da Tarifa total pode ser efetuado por transferência bancária. Consulte o Web site da Wizz Air para obter mais detalhes.
- 7.4.4.2. É da responsabilidade do Cliente o pagamento de quaisquer custos ou encargos que advenham do pagamento por transferência bancária. O montante que o Cliente transferir e que a Wizz Air receber tem de cobrir o montante integral e exato da Tarifa total e tem de ser recebido pela Wizz Air no prazo estipulado no respetivo Web site. Se não recebermos o montante integral da Tarifa total dentro desse período de tempo, a reserva não será válida e será eliminada.
- 7.4.4.3. Para os pagamentos efetuados por transferência bancária, o período de tempo para efetuar as reservas é limitado.
- 7.4.5. No caso de, ao fim de 5 dias após a reserva, o Cliente não receber a confirmação da mesma por parte da Wizz Air no endereço de correio eletrónico indicado no momento da reserva, deverá contactar o Centro de atendimento no sentido de confirmar a validade da mesma.
- 7.4.6. Salvo especificado em contrário pela Wizz Air, o número de reservas associadas a uma única Conta WIZZ em simultâneo a pagar por transferência bancária é limitado.
- 7.4.7. A Wizz Air devolverá os pagamentos não identificados à conta bancária de origem. Os custos associados a essa transferência bancária de devolução deverão ser suportados pelo Cliente.

## **Artigo 8. PROTEÇÃO DE DADOS**

- 8.1. A Wizz Air age em conformidade com a legislação de proteção de dados aplicável relativamente aos dados pessoais do Cliente. A Política de Privacidade da Wizz Air está disponível no respetivo Web site ou, a pedido do Cliente, podem ser obtidas informações adicionais junto do Centro de atendimento.

- 8.2. O Cliente aceita a Política de Privacidade ao celebrar o Contrato e ao aceitar as presentes Condições Gerais de Transporte.

#### **Artigo 9. CHECK-IN E EMBARQUE**

- 9.1. Se, por qualquer razão, o Cliente estiver impossibilitado de viajar ou não se apresentar ao check-in ou à porta de embarque, a Wizz Air (sob reserva do artigo 9.16) recusará o transporte, cancelará a reserva e, mediante pedido, reembolsará o montante da Tarifa total depois de deduzidos os montantes da Taxa aplicável a outros serviços e da Taxa de proteção do lugar. É recomendável a subscrição de um seguro de cancelamento.
- 9.2. O Cliente tem de comprovar a sua identidade e apresentar o Código de reserva e os Documentos de viagem válidos previstos no artigo 11 no check-in. Se não o fizer, a Wizz Air recusará o transporte, cancelará a reserva e, mediante pedido, reembolsará o montante da Tarifa total depois de deduzidos os montantes da Taxa aplicável a outros serviços e da Taxa de proteção do lugar.
- 9.3. Em alguns aeroportos, poderá ser tirada uma fotografia dos Passageiros no check-in, por motivos de segurança, e o Cliente desde já autoriza que essa fotografia seja tirada.
- 9.4. Se o Itinerário for emitido para dois ou mais segmentos numa viagem seguida, à chegada a cada aeroporto de transferência, o Cliente é obrigado a sair do avião, a entrar no país (passar na inspeção alfandegária e no controlo de segurança e de fronteiras), a recolher a Bagagem registada e a efetuar o check-in para o próximo voo em conformidade com os procedimentos e as regras descritos nas presentes Condições Gerais de Transporte.
- 9.5. O check-in no aeroporto tem início 2 horas antes e fecha, geralmente, 40 minutos antes da hora de partida, de acordo com o horário do aeroporto do Local de partida. Em determinados aeroportos, o check-in fecha 60 minutos antes da hora de partida, de acordo com o horário do aeroporto; poderá obter informações detalhadas no Web site ou junto do Centro de atendimento da Wizz Air.
- 9.6. Em certas rotas, é possível efetuar o check-in online e através da aplicação móvel da Wizz Air. Se o check-in online estiver disponível, o Cliente tem de optar pelo check-in online ou pelo check-in no aeroporto no momento em que efetua a reserva. Se optar pelo check-in no aeroporto, a Wizz Air cobrará uma comissão não reembolsável, aplicável no momento da reserva. Se tiver optado pelo check-in online no momento da reserva, o Cliente poderá optar posteriormente por efetuar o check-in no aeroporto, mas, nesse caso, ser-lhe-á cobrada uma comissão, aplicável no aeroporto. O montante destas comissões aeroportuárias está disponível no Web site ou junto do Centro de atendimento.
- 9.7. Salvo acordo em contrário com a Wizz Air, se o Cliente tiver reservado um voo de ida e optado pelo check-in online para o mesmo, pode efetuar o check-in online com uma antecedência máxima de 48 horas e mínima de 3 horas relativamente à hora de partida programada do voo.
- Salvo acordo em contrário com a Wizz Air, se o Cliente tiver reservado um voo de ida e de regresso na mesma reserva e optado pelo check-in online para os mesmos, pode efetuar o check-in online
- para o voo de ida com uma antecedência máxima de 48 horas e mínima de 3 horas relativamente à hora de partida programada do mesmo; e
  - para o voo de regresso (volta) com uma antecedência máxima de 15 dias e mínima de 3 horas relativamente à hora de partida programada do mesmo, mas, em qualquer caso, apenas após ter efetuado o check-in online para o voo de ida.
- O check-in online está disponível através do Web site ou da aplicação móvel da Wizz Air.
- 9.8. Se tiver efetuado o check-in online no Web site, o Cliente tem de imprimir ou transferir o Cartão de embarque com uma antecedência mínima de 2 horas relativamente à hora de partida prevista no horário. Se tiver efetuado o check-in através da aplicação móvel da Wizz Air, o Cliente deve transferir o Cartão de embarque móvel para a aplicação Passbook do dispositivo móvel ou outra

- aplicação com funcionalidades idênticas, com uma antecedência mínima de 2 horas relativamente à hora de partida prevista no horário. Em ambos os casos, o Cliente tem de apresentar o Cartão de embarque impresso ou transferido, juntamente com os respetivos documentos de viagem válidos que foram utilizados durante o check-in online, no controlo de segurança do aeroporto e na porta de embarque.
- 9.9. Se tiver efetuado o check-in online ou através da aplicação móvel da Wizz Air e tiver Bagagem registada, o Cliente, acompanhado da respetiva Bagagem, tem de comparecer no balcão de entrega de bagagem com uma antecedência mínima de 40 minutos relativamente à hora de partida programada do voo, salvo indicação em contrário. Em alguns aeroportos, os balcões de check-in funcionam também como balcões de entrega de bagagem.
- 9.10. Se o Cliente não tiver transferido ou imprimido o Cartão de embarque móvel (no caso de check-in online) ou, por qualquer motivo, não conseguir apresentar o Cartão de embarque na porta de embarque, poderá efetuar o check-in no aeroporto mediante o pagamento da taxa de check-in no aeroporto.
- 9.11. O Cliente deverá comparecer na porta de embarque e estar preparado para embarcar, no mínimo, 30 minutos antes da hora de partida programada do voo, de acordo com o horário. Se o Cliente não conseguir apresentar o Cartão de embarque e/ou os Documentos de viagem que utilizou durante o check-in na porta de embarque, a Wizz Air poderá recusar o transporte.
- 9.12. Se o Cliente já tiver efetuado o check-in online ou através da aplicação móvel da Wizz Air:
- (i) podem ser efetuadas alterações ao nome do Cliente, à data e hora do voo e à rota, até 4 horas antes da Hora de partida programada do voo (sujeitas, se aplicável, ao pagamento de eventuais taxas de alteração, conforme descrito no Web site ou disponível junto do Centro de atendimento da Wizz Air);
  - (ii) poderão ser adicionados serviços extra online ou através da aplicação móvel da Wizz Air, à taxa de serviço aplicável, até 3 horas antes da Hora de partida programada. Se forem adicionados no aeroporto, o Cliente terá de pagar a taxa de serviço aplicável a compras no aeroporto. O Cliente pode obter informações sobre os serviços disponíveis para aquisição após o check-in e as respetivas taxas no Web site, junto do Centro de atendimento ou contactando o respetivo agente de viagens.
  - (iii) caso o Cliente adicione serviços extra depois de efetuar o check-in online ou através da aplicação móvel, tem de voltar a imprimir o Cartão de embarque ou a transferir o Cartão de embarque móvel (respetivamente) com a indicação dos serviços extra e apresentá-lo, juntamente com os Documentos de viagem válidos, no controlo de segurança do aeroporto e na porta de embarque.
- 9.13. As crianças com menos de 14 anos de idade têm de (a) efetuar o check-in (online ou através da aplicação móvel) e (b) ser sempre acompanhadas por um Passageiro com mais de 16 anos de idade. É possível que, em alguns países, as normas relativamente às viagens de menores de idade sejam mais restritas do que o supramencionado, caso em que se aplicarão essas normas.
- 9.14. Sem prejuízo do disposto no artigo 9.7, se o Cliente efetuar o check-in online ou através da aplicação móvel, mas não for um cidadão da UE/do EEE, deverá comparecer junto do balcão de check-in, pelo menos, 40 minutos antes da hora de partida do voo, de acordo com o horário, tendo na sua posse os Documentos de viagem, e validar o Cartão de embarque nesse balcão. Se o Cliente não apresentar um Cartão de embarque validado na porta de embarque, a Wizz Air poderá recusar o transporte.
- 9.15. Ao viajar para determinados Locais de chegada, o Cliente tem de fornecer informações sobre os respetivos Documentos de viagem online, através do Web site da Wizz Air, de modo a respeitar as normas de segurança locais, o mais tardar 4 horas antes da hora de partida programada do voo, de acordo com o horário. Caso contrário, a Wizz Air poderá recusar o transporte.
- 9.16. Voo perdido



- 9.16.1. Se o Cliente perder o voo, poderá efetuar a transferência para o próximo voo disponível para o Local de chegada da Wizz Air, desde que:
- (i) esteja no Local de partida e solicite essa transferência junto do agente de vendas de bilhetes da Wizz Air no aeroporto no prazo de 30 minutos após a hora de partida programada do voo original, de acordo com o horário; e
  - (ii) caso tenha efetuado o check-in no Web site ou através da aplicação móvel da Wizz Air,
    - tenha falhado a Hora limite do check-in com a Bagagem, caso tenha Bagagem registada, ou
    - tenha falhado a hora de embarque na porta;
  - (iii) se tiver optado pelo check-in no aeroporto, se tenha apresentado no Local de partida, mas tenha falhado a Hora limite do check-in; e
  - (iv) tenha pago a Taxa de voo perdido no aeroporto ao agente de vendas de bilhetes da Wizz Air.
- 9.16.2. Caso o Cliente transfira o voo original nos termos descritos neste artigo 9.16 e tenha optado pelo check-in no aeroporto para o voo remarcado, a Wizz Air cobrar-lhe-á uma comissão não reembolsável, a pagar no momento da remarcação, para além da Taxa de voo perdido.
- 9.16.3. Se o Cliente tiver optado pelo check-in no aeroporto e o tiver efetuado atempadamente, mas tiver falhado a hora de embarque na porta, terá de fazer uma nova reserva. Nestes casos, não é permitida a remarcação ao abrigo do presente artigo 9.16.
- 9.16.4. Se o Cliente remarcar o voo em conformidade com o presente artigo 9.16, não se aplica o artigo 9.1 e a Tarifa total do voo original não será reembolsada.

#### **Artigo 10. INSPEÇÃO ALFANDEGÁRIA E CONTROLO DE SEGURANÇA**

- 10.1 O Cliente deverá cumprir todas as formalidades relativas a imigração ou a outras questões de segurança e à inspeção alfandegária necessárias no âmbito do voo. Se não cumprir estes requisitos, a Wizz Air recusará o transporte, cancelará a reserva e, mediante pedido, reembolsará a Tarifa total depois de deduzidos os montantes da Taxa aplicável a outros serviços e da Taxa de proteção do lugar.
- 10.2 O Cliente deverá apresentar-se nas inspeções de segurança levadas a cabo pelas autoridades dos Países afetados pelo transporte, pelo operador do aeroporto e pela transportadora.
- 10.3 Se tal for exigido pela legislação dos Países afetados pelo transporte, o Cliente deverá estar presente na inspeção da respetiva bagagem levada a cabo pelas autoridades aduaneiras ou por agentes da autoridade.
- 10.4 Dentro dos limites permitidos pela lei, a Wizz Air não se responsabiliza por danos resultantes das inspeções descritas no presente artigo 10 e/ou da recusa do Cliente em submeter-se ou submeter a Bagagem a qualquer inspeção.

#### **Artigo 11. DOCUMENTOS DE VIAGEM**

- 11.1 O Cliente deverá estar na posse de todos os documentos de entrada, saída, saúde e outros exigidos pelos Países afetados pelo transporte, de modo a cumprir todas as regras e normas aplicáveis desses Países. O Documento de viagem utilizado pelo Cliente para o controlo de fronteiras e o embarque tem de ser o mesmo utilizado para o check-in. A Wizz Air não é responsável pela existência, propriedade e validade dos Documentos de viagem do Cliente. Se o Cliente não cumprir estes requisitos ou os Documentos de viagem não estiverem completos ou corretos, a Wizz Air declina toda e qualquer responsabilidade por eventuais danos resultantes desse facto.
- 11.2 Se o Cliente estiver obrigado a ser titular de um visto válido para entrar no país do aeroporto de transferência, deverá tê-lo à chegada. Se o Cliente não cumprir este requisito, a Wizz Air não se responsabilizará por quaisquer danos resultantes desse incumprimento.

- 11.3 Se a Wizz Air tiver de pagar alguma multa, coima ou outros encargos devido a incumprimento por parte do Cliente das regras mencionadas nos artigos 11.1-11.2, o Cliente reembolsará a Wizz Air desses encargos assim que tal lhe seja solicitado. O Cliente suportará, igualmente, os custos relativos ao transporte no país que não autoriza a entrada. A Wizz Air não reembolsará o Cliente da proporção da Tarifa que diz respeito ao transporte para o estado que não autoriza a sua entrada.
- 11.4 A Wizz Air não é responsável pela recusa do transporte do Cliente se considerar, de forma razoável, que a legislação e as normas aplicáveis não permitem o seu transporte.

## **Artigo 12. RECUSA DE TRANSPORTE**

- 12.1 Para além de outras circunstâncias descritas noutros artigos das presentes Condições Gerais de Transporte, a Wizz Air reserva-se o direito de recusar o transporte do Cliente e/ou da Bagagem, nomeadamente, se:
- a. Considerar, de forma razoável, que a recusa do transporte é necessária por motivos de segurança (por exemplo, estado de embriaguez);
  - b. Considerar, de forma razoável, que o transporte poderá colocar em perigo a vida, a saúde, a integridade física e o conforto do Cliente e/ou dos restantes passageiros;
  - c. Considerar, de forma razoável, que a idade e a condição física ou mental do Cliente poderá colocar em perigo o próprio e/ou os restantes passageiros ou respetivos bens;
  - d. O Cliente tiver violado o código de conduta num voo anterior e a Wizz Air considerar, de forma razoável, que o Cliente irá repetir esse comportamento;
  - e. Tiver notificado previamente o Cliente de que nunca, em circunstância alguma, o transportaria nos voos da Wizz Air;
  - f. Tiver igualmente a possibilidade de ter recusado a reserva;
  - g. O Cliente tiver recusado submeter-se às formalidades de imigração e/ou às inspeções alfandegárias;
  - h. O Cliente tiver recusado submeter-se ou submeter a respetiva Bagagem à inspeção de segurança;
  - i. O Cliente não tiver pago a Tarifa, os impostos, os encargos ou as Taxas de outros serviços aplicáveis;
  - j. O Cliente dever dinheiro à Wizz Air relativamente a quaisquer voos;
  - k. Considerar, de forma razoável, que a recusa do transporte é necessária para agir em conformidade com as regras e normas de qualquer um dos Países afetados pelo transporte;
  - l. O Cliente não tiver um Cartão de embarque ou Documentos de viagem válidos (incluindo a destruição desses documentos no decorrer do transporte) ou não apresentar, no embarque, os Documentos de viagem que utilizou no check-in online ou, se não for cidadão da UE/do EEE e tiver optado pelo check-in online, não apresentar um Cartão de embarque carimbado no balcão do check-in;
  - m. O Cliente não cumprir, ou a Wizz Air considerar, de forma razoável, que o Cliente não cumpre os requisitos de entrada do país do Local de paragem acordado ou do Local de chegada (incluindo a não disponibilização de informações sobre os Documentos de viagem o mais tardar 4 horas antes da hora de partida programada do voo através do Web site da Wizz Air, se viajar para um Local de chegada em que essas informações sejam obrigatórias);
  - n. O Cliente tentar entrar num país no qual só poderá estar em trânsito;
  - o. O Cliente recusar entregar os Documentos de viagem à Wizz Air ou às autoridades competentes, mediante a entrega de um comprovativo de receção, quando isso for exigido;
  - p. O Cliente não conseguir provar que é a pessoa mencionada na reserva, nomeadamente se o nome na reserva não for idêntico ao nome nos Documentos de viagem que apresentar no aeroporto;
  - q. O Cliente não tiver informado a Wizz Air sobre as suas necessidades especiais ou a intenção de transportar uma Bagagem especial ou um artigo de transporte condicionado;
  - r. O Cliente necessitar de assistência especial que a Wizz Air não tenha condições de prestar ou pela qual suportaria despesas desproporcionadamente elevadas.

- 12.2 Se o comportamento do Cliente constituir uma suspeita fundamentada de transgressão ou crime, ou se o Cliente fumar a bordo, a Wizz Air deverá intentar uma ação judicial junto das instâncias competentes. A Wizz Air reserva-se igualmente o direito de recusar outros transportes do Cliente e da Bagagem, bem como de cancelar a(s) reserva(s).
- 12.3 Se a Wizz Air, no exercício razoável do seu critério exclusivo, recusar o transporte do Cliente ou cancelar a reserva com base no presente artigo ou nos artigos 13.3.4 ou 13.3.6, reembolsará, se o Cliente o solicitar através do Centro de atendimento, a Tarifa total depois de deduzidos os montantes da Taxa aplicável a outros serviços e da Taxa de proteção do lugar. A Wizz Air não se responsabilizará por nenhuma perda ou dano resultante da recusa de transporte.
- 12.4 É possível que, em alguns países, as normas relativamente à recusa de transporte sejam mais restritas do que o supramencionado, caso em que se aplicarão essas normas.

### **Artigo 13. REGRAS ESPECIAIS APLICÁVEIS AO TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS**

#### ***13.1 Transporte de passageiros com necessidades especiais***

- 13.1.1. Se o Cliente tiver necessidades especiais, deverá informar a Wizz Air (consultar o artigo 6.2).
- 13.1.2. A aceitação do transporte de passageiros com deficiências ou mobilizada reduzida, de bebés, de crianças não acompanhadas, de pessoas incapacitadas, de mulheres grávidas, de pessoas com doenças ou de outras pessoas que necessitem de assistência especial está sujeita a um acordo prévio com a Wizz Air, bem como às presentes Condições Gerais de Transporte, às normas de segurança e a quaisquer outras leis aplicáveis.
- 13.1.3. As mulheres grávidas não estão autorizadas a viajar com a Wizz Air após a 34.<sup>a</sup> semana de gravidez. No caso de gravidez de gémeos, o limite de tempo aplicável é de 32 semanas de gravidez. As mulheres que estejam na 28.<sup>a</sup> semana de gravidez só poderão viajar com a Wizz Air se apresentarem um atestado médico a confirmar que estão aptas a viajar de avião. A Wizz Air só será considerada responsável por eventuais problemas de saúde relativos a mulheres grávidas e/ou ao nascituro que possam ocorrer durante ou como resultado do transporte aéreo em conformidade com as presentes Condições Gerais de Transporte. O atestado médico tem de ser emitido com uma antecedência de 6 dias relativamente à data do voo.
- 13.1.4. A Wizz Air não aceita Passageiros transportados em maca.
- 13.1.5. É possível levar a bordo concentradores de oxigénio portáteis (COP) que não contenham gás comprimido nem oxigénio líquido, sob reserva de se fazer prova da natureza do equipamento. Os referidos COP incluem a pressão positiva contínua das vias aéreas (CPAP) com um dispositivo ventilador que sopra um fluxo de ar suave para o nariz, de modo a manter as vias aéreas abertas, mas que não contém oxigénio. Estes dispositivos não estão abrangidos pela política de Bagagem não registada da Wizz Air e podem ser levados a bordo como artigo adicional. Se o Cliente levar um dispositivo destes a bordo, deverá entrar em contacto com o Centro de atendimento da Wizz Air com uma antecedência mínima de 48 horas relativamente à hora de partida programada do voo. Para obter mais informações, visite o Web site da Wizz Air.
- 13.1.6. Não é permitido levar a bordo equipamentos auxiliares de respiração que contenham gás comprimido ou oxigénio líquido.
- 13.1.7. A Wizz Air não aceita passageiros que viagem com o seu próprio oxigénio, mas fornecerá oxigénio médico aos passageiros que solicitem essa assistência especial durante o voo. Se necessitar desta assistência, contacte o Centro de atendimento da Wizz Air com uma antecedência mínima de 48 horas face à hora de partida programada do voo, de modo a podermos providenciá-la. Para obter mais informações, visite o Web site da Wizz Air ou contacte o respetivo Centro de atendimento.

### ***13.2 Transporte de bebês e de crianças com idade inferior a 14 anos***

- 13.2.1. As crianças com menos de 2 anos de idade estão autorizadas a viajar ao colo dos pais. Apenas um bebê está autorizado a viajar com cada adulto. Por motivos de segurança, apenas podem ser levados a bordo, no máximo, 18 bebês. As taxas cobradas para o transporte de bebês estão disponíveis no Web site ou através do Centro de atendimento da Wizz Air.
- 13.2.2. Se a reserva incluir o voo de regresso e o bebê completar os 2 anos de idade antes da data da viagem de regresso, deverá ser efetuada uma reserva em separado para a viagem de regresso, porquanto o bebê deixará de ter idade inferior a 2 anos.
- 13.2.3. As crianças com idade inferior a 14 anos têm de estar acompanhadas por uma pessoa com idade igual ou superior a 16 anos. A Wizz Air não aceita pessoas com menos de 14 anos não acompanhadas. É permitido o acompanhamento por parte de uma pessoa com idade superior a 16 anos a, no máximo, 10 pessoas com menos de 14 anos. É possível que, em alguns países, as normas relativamente às viagens de menores de idade sejam mais restritas do que o supramencionado, caso em que se aplicarão essas normas.

### ***13.3 Conduta a bordo***

- 13.3.1 O Cliente tem de cumprir as instruções da tripulação durante toda a duração do transporte.
- 13.3.2 Por motivos de segurança, a Wizz Air poderá proibir ou limitar o uso de equipamentos eletrónicos a bordo do avião, incluindo, entre outros, telemóveis, computadores portáteis, gravadores portáteis, rádios portáteis, leitores de CD, consolas de jogos ou dispositivos de transmissão, brinquedos controlados por comando à distância e walkie-talkies. É permitida a utilização de dispositivos auxiliares de audição e de pacemakers, enquanto outros dispositivos eletrónicos portáteis apenas poderão ser operados em modo de avião.
- 13.3.3 Por motivos de segurança, o Cliente só pode consumir bebidas alcoólicas compradas a bordo.
- 13.3.4 Se o Cliente
  - a) na opinião fundamentada da tripulação, colocar em perigo, com o seu comportamento, a segurança do avião ou dos passageiros a bordo e respetivos bens;
  - b) ofender os membros da tripulação verbal ou fisicamente ou impedir que estes desempenhem as suas tarefas;
  - c) não cumprir as instruções da tripulação (incluindo avisos quanto a consumo de álcool, drogas, tabaco e utilização de equipamentos eletrónicos);
  - d) provocar desconforto ou incómodo, prejudicar ou magoar os outros passageiros a bordo,a Wizz Air tem o direito de aplicar todas e quaisquer medidas, incluindo coação, que sejam consideradas necessárias para impedir ou parar esse comportamento e o Cliente deverá indemnizar a Wizz Air por eventuais danos ou despesas resultantes do seu comportamento. A Wizz Air reserva-se o direito de aplicar tal reivindicação numa ação judicial, de recusar voltar a transportar o Cliente e a respetiva Bagagem e de cancelar a(s) reserva(s) do Cliente.
- 13.3.5 Relativamente a outras questões, as disposições da Convenção de Tóquio relativa a infrações e certos atos ocorridos a bordo de aeronaves, assinada a 14 de setembro de 1963, a Lei sobre a Aviação Civil de 1982 e outras leis aplicáveis podem ser aplicadas a todos os atos ocorridos a bordo.
- 13.3.6 A bordo do avião é proibido fumar, incluindo cigarros eletrónicos. Qualquer tentativa de fumar poderá resultar em consequências penais graves para o Cliente e a Wizz Air reclamará ao Cliente o pagamento de eventuais indemnizações. Além disso, nestes casos, a Wizz Air reserva-se o direito de recusar outros transportes do Cliente e da Bagagem, bem como de cancelar a(s) reserva(s).

### **13.4 Alimentação e outros serviços**

- 13.4.1 A Wizz Air poderá vender bebidas e refeições ligeiras nos voos.
- 13.4.2 No caso de transportes a realizar por várias transportadoras, a Wizz Air apenas se responsabiliza (de acordo com as presentes Condições Gerais de Transporte) pelo segmento do transporte realizado por si.

## **Artigo 14. BAGAGEM**

### **14.1 Tipos de bagagem, Limite de bagagem gratuita**

- 14.1.1. Por motivos de saúde e segurança, o peso de uma peça de Bagagem registada não pode exceder 32 quilogramas por peça. As dimensões máximas por cada peça de Bagagem registada são: 149,9 x 119,4 x 171,5 cm. A Wizz Air reserva-se o direito de limitar o número de artigos de Bagagem registada por passageiro. Se as referidas restrições estiverem em vigor, estarão disponíveis no Web site ou através do Centro de atendimento da Wizz Air. A Wizz Air recusará o transporte de Bagagem registada que ultrapasse o limite definido no presente artigo 14.1.
- 14.1.2. A WIZZ AIR COBRA UMA TAXA POR CADA PEÇA DE BAGAGEM REGISTADA. O MONTANTE DESTA TAXA ESTÁ DISPONÍVEL NO WEB SITE OU JUNTO DO CENTRO DE ATENDIMENTO DA WIZZ AIR. SE O PESO TOTAL DA BAGAGEM REGISTADA EXCEDER O LIMITE DE BAGAGEM REGISTADA SELECIONADO PELO CLIENTE, A WIZZ AIR COBRARÁ UMA TAXA DE EXCESSO POR CADA QUILOGRAMA ADICIONAL, COM BASE NA TARIFA EM VIGOR NO DIA DA VIAGEM. O MONTANTE DESTA TAXA ESTÁ DISPONÍVEL NO WEB SITE OU JUNTO DO CENTRO DE ATENDIMENTO DA WIZZ AIR. A WIZZ AIR RECUSARÁ O TRANSPORTE DA BAGAGEM REGISTADA EM CASO DE NÃO PAGAMENTO DA RESPECTIVA COMISSÃO OU TAXA DE EXCESSO.
- 14.1.3. O CLIENTE APENAS PODERÁ TRANSPORTAR UMA PEÇA DE BAGAGEM DE MÃO POR PASSAGEIRO, A QUAL TEM DE CUMPRIR OS SEGUINTE LIMITES EM TERMOS DE DIMENSÃO E PESO: O TAMANHO DA BAGAGEM NÃO PODERÁ SER SUPERIOR A 55 X 40 X 23 CM (PEGAS DE TRANSPORTE E RODAS NÃO INCLUÍDAS, SENDO QUE AS RODAS PODEM TER, NO MÁXIMO, 5 CM) E O PESO MÁXIMO ACEITÁVEL PARA UMA ÚNICA PEÇA DE BAGAGEM DE MÃO É DE 10 KG. CASO A DIMENSÃO OU O PESO DA BAGAGEM DO CLIENTE EXCEDA OS LIMITES SUPRAMENCIONADOS, A WIZZ AIR TRANSPORTARÁ A MESMA COMO BAGAGEM REGISTADA SUJEITA AO PAGAMENTO DA TAXA ESPECIFICADA NO ARTIGO 14.1.1.
- 14.1.4. Alguns serviços da Wizz Air permitem ao Cliente o transporte de uma bolsa pequena (com uma dimensão não superior a 40 x 30 x 18 cm) além da Bagagem de mão supradescrita sem a aplicação de qualquer taxa adicional. As dimensões especificadas neste artigo 14.1.4 incluem os bolsos laterais.
- 14.1.5. Devido à limitação do espaço da cabina, o número permitido de peças de Bagagem de mão a serem transportadas na cabina é limitado. Para obter mais informações, visite o Web site da Wizz Air ou contacte o respetivo Centro de atendimento. Qualquer Bagagem que exceda a limitação de espaço será transportada gratuitamente no porão de carga. Não será solicitada a colocação de Bagagem de mão no porão de carga aos Passageiros que tenham adquirido determinados serviços da Wizz Air, a menos que tal seja necessário por motivos operacionais.
- 14.1.6. Para além da Bagagem de mão, o Cliente poderá levar a bordo os seguintes bens pessoais de pequeno porte sem estar sujeito ao pagamento de uma taxa adicional:
- a. casaco ou cobertor;
  - b. telemóvel;
  - c. material de leitura para o voo;
  - d. para crianças com menos de 2 anos: comida para o voo;

- e. artigos não sujeitos a impostos comprados na zona de partidas, depois de passarem a inspeção de segurança;
  - f. um par de canadianas para pessoas com incapacidade física;
  - g. cadeira de bebé virada para a retaguarda com cinto de segurança interior, caso a criança viaje num lugar comprado à parte e a cadeira de bebé esteja equipada com um trinco que permita apertá-la em segurança com o cinto do lugar do passageiro.
- 14.1.7. É possível que alguns aeroportos tenham outras restrições relativas à Bagagem de mão e aos bens pessoais e que possam ser mais restritivas do que as referidas anteriormente. Nestes casos, prevalecem as normas do aeroporto.
- 14.1.8. Em certos aeroportos, é possível que a taxa aplicável apenas possa ser paga com cartão de crédito ou de débito. Para obter a lista dos referidos aeroportos, consulte o Web site da Wizz Air ou contacte o Centro de atendimento. A Wizz Air informará o Cliente sobre a lista atualizada dos referidos aeroportos no Web site. Se a Wizz Air não atualizar a lista dos referidos aeroportos no Web site, será responsável por eventuais danos resultantes dessa falha nos termos definidos nas presentes Condições Gerais de Transporte e na legislação aplicável.
- 14.1.9. **CASO O CLIENTE NÃO EFETUE O PAGAMENTO DA TAXA APLICÁVEL À BAGAGEM REGISTADA, A WIZZ AIR PODERÁ RECUSAR O TRANSPORTE DA BAGAGEM. PELO PRESENTE, A WIZZ AIR EXCLUI TODA A RESPONSABILIDADE PELOS DANOS QUE DERIVEM DE TAL RECUSA.**
- 14.1.10. O Cliente deverá guardar a Bagagem de mão e os outros artigos transportados a bordo de forma a deixar os corredores e as saídas de emergência desimpedidos em conformidade com as instruções da tripulação.
- 14.1.11. É necessário fazer o check-in de carrinhos de bebé e de cadeiras de rodas juntamente com a outra Bagagem, os quais serão transportados sem custos, se o utilizador do equipamento estiver a viajar.

#### ***14.2 Aceitação da Bagagem***

- 14.2.1. A Wizz Air, ao aceitar a Bagagem para transporte como Bagagem registada, emitirá uma Etiqueta de identificação de bagagem e uma Etiqueta de recolha de bagagem para cada peça de Bagagem registada.
- 14.2.2. A Bagagem registada é transportada no mesmo avião que o Cliente.

#### ***14.3 Artigos excluídos do transporte***

- 14.3.1. **NÃO É PERMITIDO O TRANSPORTE DOS ARTIGOS QUE SE SEGUEM (NÃO PODEM SER COLOCADOS NA BAGAGEM REGISTADA NEM NA BAGAGEM DE MÃO E NÃO PODEM SER TRANSPORTADOS COMO BENS PESSOAIS):**
- a. armas e explosivos, incluindo armas de caça ou desportivas, nos termos definidos pela legislação dos Países afetados pelo transporte indicados no Itinerário;
  - b. qualquer artigo ou substância que se assemelhe a uma arma ou explosivo;
  - c. substâncias inflamáveis (exceto bebidas alcoólicas, laca para cabelo, perfume, água de colónia);
  - d. materiais radioativos;
  - e. gás condensado (exceto CO2 utilizado para mobilização de próteses, recipientes de gás inflamável utilizado para encher os coletes salva-vidas);
  - f. substâncias venenosas ou infecciosas;
  - g. materiais corrosivos (exceto termómetros ou barómetros de mercúrio e baterias de cadeiras de rodas);
  - h. malas de segurança, porta-documentos ou malas de viagem com dispositivos de alarme incorporados, que contenham baterias de lítio ou materiais pirotécnicos;
  - i. artigos e materiais que coloquem em perigo a segurança do avião ou a vida, saúde, integridade física ou bens dos passageiros a bordo;

- j. qualquer artigo ou material proibido ao abrigo das regras e normas dos Países afetados pelo transporte;
- k. qualquer artigo que não seja adequado para transporte devido ao seu peso, dimensão ou outras características;
- l. restos mortais;
- m. quaisquer artigos previstos nas Instruções Técnicas para o Transporte Seguro de Mercadorias Perigosas por Via Aérea da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) e no Regulamento sobre Artigos Perigosos da Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA) com determinadas restrições adicionais. Para obter informações sobre as restrições, visite o Web site.

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

**14.3.2. Salvo disposição em contrário nos termos da legislação aplicável, SE A BAGAGEM REGISTADA CONTIVER QUALQUER UM DOS SEGUINTE ARTIGOS:**

- a. dinheiro, títulos;
- b. joias, metais preciosos e pedras preciosas e semipreciosas;
- c. computadores, máquinas fotográficas, câmaras de vídeo, telemóveis e outros dispositivos eletrónicos ou técnicos e respetivos acessórios;
- d. documentos oficiais, de trabalho ou pessoais;
- e. documentos de viagem ou outros documentos de identificação;
- f. chaves;
- g. líquidos;
- h. medicamentos;
- i. artigos perecíveis;
- j. obras de arte e belas-artes;
- k. os artigos referidos no número 14.3.1.

**A WIZZ AIR NÃO SE RESPONSABILIZA PELO ATRASO, PERDA OU DANOS AOS MESMOS.**

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

**14.3.3. Nem a Bagagem de mão, nem os bens pessoais do Cliente devem conter armas antigas, espadas, facas, tesouras, lâminas, talheres, dardos, seringas e outros objetos contundentes ou qualquer outro artigo que, na opinião da Wizz Air, possa ser utilizado como arma.**

**14.3.4. A Bagagem de mão ou os bens pessoais do Cliente apenas podem conter artigos que sejam aceites para transporte e apenas nas quantidades e embalagens determinadas oportunamente pela legislação em vigor e pelas normas de segurança.**

#### ***14.4 Artigos de transporte condicionado***

**14.4.1. Se o Cliente pretender transportar qualquer um dos artigos indicados a seguir, obriga-se a comunicar à Wizz Air a sua intenção no momento da reserva:**

- a. artigos frágeis,
- b. artigos inadequados para transporte devido às suas dimensões, à sua natureza ou ao seu odor;
- c. cadeiras de rodas de bateria seca e selada (apenas como Bagagem registada);
- d. outros artigos especiais, incluindo, entre outros, equipamento de esqui, snowboard, golfe, mergulho, surf, material de pesca, chifres e troféus, bicicletas, varas para salto, instrumentos musicais, etc.

O Cliente obriga-se a comunicar à Wizz Air a sua intenção de transportar qualquer um destes artigos através do Centro de atendimento. O Cliente só pode transportar estes artigos com a autorização da Wizz Air.

- 14.4.2. Se pretender transportar qualquer um dos artigos referidos no artigo 14.4.1 a), b) e d), o Cliente terá de pagar uma taxa em conformidade com as Tarifas. Para obter informações, o Cliente deverá consultar o Web site da Wizz Air ou contactar o respetivo Centro de atendimento.
- 14.4.3. Se o Cliente não informar nem obtiver a autorização da Wizz Air para transportar os artigos mencionados no artigo 14.4.1, a Wizz Air poderá recusar o transporte dos mesmos e/ou não se responsabilizará por atrasos ou danos provocados aos mesmos.
- 14.4.4. A Wizz Air não se responsabiliza por danos provocados a artigos frágeis em consequência do transporte. A Bagagem que inclua artigos frágeis apenas poderá ser transportada como Bagagem registada com a Etiqueta de responsabilidade limitada.
- 14.4.5. O Cliente terá de pagar uma taxa pelo transporte de equipamento desportivo, instrumentos musicais e alguns outros artigos que possamos concordar em transportar, sujeito às condições e limitações da Wizz Air.

#### ***14.5 Animais***

- 14.5.1. A Wizz Air não transporta animais vivos nos voos, exceto quando se trata de cães-guia registados, de acordo com o exigido ao abrigo do Regulamento 1107/2006/CE ou da legislação aplicável.
- 14.5.2. Caso o Cliente necessite de viajar com um cão-guia registado, é da responsabilidade do mesmo possuir os documentos previstos nas normas dos países afetados pelo transporte e observar as condições dessas normas, desde que tenha informado a Wizz Air da intenção de o transportar em conformidade com a secção 6.2.1. A Wizz Air transporta gratuitamente cães-guia registados. Para obter mais informações, visite o Web site da Wizz Air.

#### ***14.6 Direito de recusar o transporte de bagagem***

- 14.6.1. Para além do artigo 14.1, a Wizz Air recusará o transporte dos artigos descritos nas presentes Condições Gerais de Transporte como artigos excluídos do transporte, bem como dos artigos de transporte condicionado, cujo transporte não tenha sido previamente comunicado à Wizz Air ou autorizado pela Wizz Air, nos termos do artigo 6.2.6.
- 14.6.2. A Wizz Air poderá recusar o transporte de qualquer artigo ou material que considere inadequado para transporte devido ao seu tamanho, forma, peso, conteúdo, natureza, embalagem, por motivos de segurança e proteção ou de comodidade dos outros passageiros.

#### ***14.7 Direito de revistar a bagagem***

- 14.7.1. Por questões de segurança e proteção, a Wizz Air poderá solicitar ao Cliente que autorize uma revista da sua pessoa ou da sua Bagagem. Se o Cliente não estiver presente ou disponível por qualquer motivo, a Bagagem poderá ser revistada na sua ausência no sentido de determinar se contém artigos ou materiais descritos nos artigos 14.3 ou 14.4. Se o Cliente não se mostrar disposto a cumprir este pedido, a Wizz Air poderá recusar transportá-lo e/ou transportar a respetiva Bagagem. Se a revista provocar danos à Bagagem, a Wizz Air não será responsabilizada por esses danos, dentro dos limites permitidos pelas disposições legais aplicáveis.

#### ***14.8 Entrega e recolha da Bagagem registada***

- 14.8.1. A Bagagem é entregue nos aeroportos através dos terminais de entrega da bagagem e não pessoalmente. Compete ao Cliente recolher a Bagagem nesses terminais. A Wizz Air não se responsabiliza pela Bagagem depois da sua entrega. A Wizz Air poderá inspecionar as Etiquetas de identificação de bagagem e as Etiquetas de recolha de bagagem a qualquer momento. As Bagagens não recolhidas à guarda da Wizz Air apenas serão entregues a uma pessoa que apresente a Etiqueta de recolha de bagagem correspondente à Etiqueta de identificação de bagagem.
- 14.8.2. Sob reserva do artigo 14.2. O Cliente deverá recolher a Bagagem registada logo que esta seja disponibilizada. Se o Cliente não recolher a Bagagem ou os bens pessoais, a Wizz Air procederá à sua guarda por um período de 60 dias e cobrará uma taxa de armazenamento ao Cliente. Após esse período de tempo, a Bagagem e os bens pessoais serão enviados para venda ou destruição. Se



a Wizz Air conseguir identificar o Cliente com base na Bagagem ou nos bens pessoais, este será notificado, através das informações de contacto fornecidas, sobre a intenção de eliminar os artigos não recolhidos e a data dessa eliminação, não tendo qualquer outra responsabilidade perante o Cliente por quaisquer danos incorridos.

## **Artigo 15. ALTERAÇÃO AO CONTRATO PELA WIZZ AIR**

### ***15.1. Alteração ao Contrato pela Wizz Air***

- 15.1.1. Antes de aceitar a reserva, a Wizz Air informará o cliente sobre as horas programadas do voo em vigor nesse momento, que serão igualmente apresentadas no Itinerário. É possível que a Wizz Air tenha de alterar a hora, data ou rota programada do voo (incluindo o Local de partida ou o Local de chegada) após a emissão do Itinerário. Caso se verifique alguma destas alterações, a Wizz Air informará o Cliente por correio eletrónico ou telefone, através do endereço de correio eletrónico ou do número de telefone fornecido pelo Cliente aquando da reserva. Em caso de alteração da hora, data ou rota, se o Cliente aceitar as alterações em questão, seja de que forma for, considera-se que o Contrato entre ambas as partes foi alterado em conformidade.  
Se o Cliente não for o proprietário do endereço de correio eletrónico ou do número de telefone registado na reserva, é da responsabilidade do Cliente questionar o proprietário do referido endereço ou o utilizador habitual do número de telefone fornecido sobre a existência de alguma notificação de alteração.
- 15.1.2. Salvo disposição em contrário da Convenção ou do Regulamento n.º 261, se, depois de efetuada a reserva, mas antes da hora de partida programada do voo, a Wizz Air cancelar o voo ou alterar a hora de partida programada e o Cliente não aceitar a alteração ou o novo voo proposto e a Wizz Air não conseguir um voo alternativo aceitável, o Cliente poderá contactar o Centro de atendimento da Wizz Air para escolher uma das seguintes opções:
- a) A Wizz Air remarca outro voo operado pela Wizz Air para a mesma rota ou, se necessário, para uma rota equiparável, no prazo de 14 dias antes ou 30 dias depois da data de partida programada do voo atrasado/cancelado, sob reserva da disponibilidade de lugares; ou
  - b) O Cliente poderá cancelar a reserva e solicitar um crédito na “conta do cliente” respetiva no valor de 120% da Tarifa que pagou pelo voo cancelado, 100% do valor das Taxas de serviço, 120% do valor da Tarifa e 100% do valor das Taxas de serviço que pagou pelo setor de regresso, caso se aplique; ou
  - c) O Cliente pode cancelar a reserva e solicitar o reembolso da Tarifa total paga pelo voo cancelado e, se aplicável, pelo voo de regresso (incluindo impostos e taxas).  
Se o Cliente pretender alterar a escolha efetuada, poderá fazê-lo de acordo com as regras gerais e mediante o pagamento da taxa aplicável.  
Tenha em conta que, no que respeita ao cancelamento de Serviços adicionais, aplica-se a política de cancelamentos e reembolsos dos prestadores de serviços externos.

### ***15.2. Ligações***

- 15.2.1. A Wizz Air não opera Voos de ligação. O Cliente assume o risco de perder outros voos ou a respetiva bagagem.

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

- 15.3.1. A Wizz Air poderá transportar o Cliente através de meios de transporte alternativo sem ser por meio aéreo em caso de alteração da rota ou remarcação.
- 15.3.2. Se o Cliente aceitar, de forma expressa ou implícita, um transporte alternativo, considera-se que o Contrato foi cumprido com a realização do transporte alternativo e a Wizz Air não terá qualquer outra responsabilidade perante o Cliente. Salvo disposição em contrário nos termos da legislação aplicável, o Cliente não terá direito a um reembolso total ou parcial da Tarifa nem a qualquer indemnização.

#### **15.4. Desvios**

- 15.4.1. Se a Wizz Air não puder partir do Local de partida ou aterrar no Local de chegada ou no Local de paragem acordado e o avião for desviado para outro aeroporto (doravante denominado “desvio”), exceto se o voo prosseguir para o Local de chegada, a Wizz Air providenciará o transporte do Cliente para o Local de chegada, através de serviços próprios ou de outro meio de transporte. Nesse caso, considera-se que o Contrato foi cumprido e a Wizz Air não terá qualquer outra responsabilidade perante o Cliente.

#### **15.5. Aplicação dos direitos do Cliente**

- 15.5.1. Se a Wizz Air não observar o disposto no presente artigo, o Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação junto do Organismo nacional de execução competente.

#### **15.6. Direito à informação**

- 15.6.1. Se a Wizz Air recusar o embarque do Cliente ou cancelar o voo, informá-lo-á (no aeroporto) por escrito sobre as regras relativas a indemnizações e assistência. Se o Cliente for afetado por um atraso de, pelo menos, duas horas, a Wizz Air disponibilizará igualmente informações semelhantes. Além disso, serão igualmente disponibilizadas ao Cliente as informações de contacto do organismo nacional referido no Regulamento 261.

#### **15.7. Circunstâncias extraordinárias, Casos de força maior**

- 15.7.1. Sob reserva dos números anteriores do artigo 15, a Wizz Air não tem mais nenhuma responsabilidade por quaisquer alterações ao Contrato resultantes de Circunstâncias extraordinárias ou Casos de força maior. Dentro dos limites permitidos pelas leis aplicáveis e pelas presentes Condições Gerais de Transporte, a Wizz Air declina qualquer responsabilidade por danos ou perdas provocados por Circunstâncias extraordinárias ou Casos de força maior.

#### **15.8. Aplicabilidade**

- 15.8.1. Os artigos 15.1.2 e 15.6 das presentes Condições Gerais de Transporte não se aplicam se o Cliente estiver a viajar gratuitamente ou com uma tarifa reduzida que não esteja direta ou indiretamente disponível ao público.

### **Artigo 16. REEMBOLSO E DIREITO A ASSISTÊNCIA**

#### **16.1. Reembolso**

- 16.1.1 Salvo se expressamente previsto nas presentes Condições Gerais de Transporte, as Tarifas, impostos, encargos e Taxas aplicáveis a outros serviços da Wizz Air não são reembolsáveis.
- 16.1.2 Sem prejuízo do artigo 16.1.1 anterior, poderá estar disponível uma categoria de tarifa reembolsável para a aquisição de transporte aéreo de/para determinados destinos. As referidas tarifas, se estiverem disponíveis, não poderão ser reservadas através do Web site, mas terão de ser adquiridas exclusivamente através do Centro de atendimento.
- 16.1.3 Se o Cliente tiver direito a um reembolso de acordo com as presentes Condições Gerais de Transporte, o Regulamento n.º 261 ou modo e a Wizz Air não receber instruções em contrário do Cliente, a Wizz Air pagará o reembolso exclusivamente ao Cliente. Qualquer reembolso pago a alguém que se apresente como Entidade responsável pela reserva, mediante a utilização da reserva em questão (incluindo o código de reserva) ou de qualquer outra documentação fornecida pela Wizz Air relativamente ao transporte, sem que haja motivos para a Wizz Air duvidar de que se trata da Entidade responsável pela reserva, será considerado como um pagamento válido e isentará a Wizz Air de qualquer responsabilidade e reclamação de reembolso por parte da Entidade responsável pela reserva ou de qualquer Passageiro.
- 16.1.4 Geralmente, o reembolso é pago na moeda utilizada para o pagamento do transporte. Se isso não for possível, a Wizz Air fará o pagamento em euros.

## **16.2. Direito a assistência**

16.2.1. Se o Cliente tiver direito a assistência, nos termos do disposto no Regulamento 261, a Wizz Air disponibilizará gratuitamente:

- a) refeições e bebidas numa relação proporcional ao tempo de espera durante o período do atraso;
- b) alojamento em hotel ou reembolso dos custos de alojamento em hotel nos casos
  - em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites; ou
  - em que seja necessária uma estadia adicional no Local de partida face à prevista pelo Cliente;
- c) transporte ou reembolso dos custos do transporte entre o aeroporto e o local de alojamento, nos termos previstos no artigo 16.2.1 b) (hotel ou outro).

O Cliente apenas terá direito a reivindicar a assistência ao abrigo do artigo 16.2.1 a) durante o período de espera provocado pelo atraso.

A Wizz Air reembolsará o Cliente dos custos da assistência prevista nos artigos 16.2.1 b) e c) até um montante razoável, comprovado através de fatura(s).

16.2.2. Além disso, a Wizz Air disponibilizará ao Cliente dois telefonemas, duas mensagens de fax ou mensagens de correio eletrónico ou o reembolso dos custos comprovados das referidas comunicações.

16.2.3. A Wizz Air não prestará o serviço previsto no artigo 16.2.1 se isso atrasar ainda mais o voo.

## **Artigo 17. RESPONSABILIDADE**

### **17.1. Generalidades**

17.1.1. As presentes Condições Gerais de Transporte determinam a responsabilidade da Wizz Air.

17.1.2. SE APLICÁVEL, A RESPONSABILIDADE DA WIZZ AIR POR QUALQUER DANO SERÁ LIMITADA EM CONFORMIDADE COM O DISPOSTO NA CONVENÇÃO E NAS PRESENTES CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE. A WIZZ AIR ASSUME A RESPONSABILIDADE APENAS POR DANOS SUFICIENTEMENTE DEMONSTRADOS E A SUA RESPONSABILIDADE NÃO EXCEDERÁ O MONTANTE DOS DANOS COMPROVADOS.

17.1.3. Se a Wizz Air comprovar que os danos foram provocados por ou resultaram de negligência, de outro ato ilícito ou omissão por parte da pessoa que reclama a indemnização, ou por parte da pessoa de quem resultam os seus direitos, a Wizz Air deverá ser exonerada total ou parcialmente da sua responsabilidade face ao reclamante até ao limite em que a referida negligência, ato ilícito ou omissão tenha causado ou contribuído para os danos em questão. Se, por motivo de morte do Cliente ou danos corporais sofridos, uma pessoa, excluindo o Passageiro, reclamar uma indemnização, a Wizz Air será igualmente exonerada, total ou parcialmente, da sua responsabilidade contanto que comprove que os danos foram provocados por ou resultaram de negligência, outro ato ilícito ou omissão da parte do Cliente. Esta disposição aplica-se a todas as disposições de responsabilidade aplicáveis à Wizz Air no que respeita ao Cliente.

17.1.4. De acordo com o exposto anteriormente, a Wizz Air não é responsável por quaisquer danos provocados pelo Cliente ou pela respetiva Bagagem. O Cliente será responsável pelos danos causados a outras pessoas ou aos bens de outras pessoas (incluindo da Wizz Air).

17.1.5. O contrato de transporte, as presentes Condições Gerais de Transporte e as exclusões e limitações de responsabilidade aplicam-se aos colaboradores, funcionários e agentes da Wizz Air na mesma medida em que se aplicam à Wizz Air. O montante total pagável pela Wizz Air e referidos colaboradores, funcionários e agentes não excederá o limite máximo da própria responsabilidade da Wizz Air em conformidade com o estipulado nas presentes Condições Gerais de Transporte.

17.1.6. SALVO DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO DA CONVENÇÃO OU QUAISQUER DISPOSIÇÕES DE CARÁTER OBRIGATÓRIO DE QUALQUER LEI APLICÁVEL, A WIZZ AIR NÃO SE RESPONSABILIZA POR LUCROS CESSANTES NEM POR DANOS INDIRETOS OU CONSEQUENTES.

### ***17.2. Responsabilidade pela Bagagem***

- 17.2.1. A Wizz Air é responsável por danos causados em caso de danos, destruição, perda ou atraso da Bagagem registada apenas se o evento que provocou os danos, a destruição, a perda ou o atraso ocorrer a bordo do avião ou durante qualquer período em que a Bagagem registada tenha estado à guarda da Wizz Air.
- 17.2.2. A Wizz Air é responsável pelos danos provocados pelo atraso no transporte aéreo da Bagagem, salvo se a Wizz Air, os respetivos colaboradores, funcionários e agentes tiverem tomado todas as medidas que poderiam ter razoavelmente tomado para evitar os referidos danos ou caso se prove a impossibilidade de tomarem tais medidas.
- 17.2.3. A Wizz Air não assume a responsabilidade por danos que resultem de defeito, da natureza ou de vício próprio da Bagagem. No caso de Bagagem não registada, incluindo bens pessoais, a Wizz Air será apenas responsável se os danos forem causados por culpa da Wizz Air, dos respetivos colaboradores ou funcionários.
- 17.2.4. Salvo disposição em contrário nos termos da legislação aplicável, a Wizz Air não é responsável por danos, perdas, destruição e atraso de artigos excluídos de transporte, de Bagagem aceite para transporte com Etiqueta de responsabilidade limitada ou de artigos de transporte condicionado, conforme o disposto no artigo 14.4, cujo transporte não tenha sido comunicado à Wizz Air no momento da reserva ou que não tenham sido aceites pela Wizz Air para transporte.
- 17.2.5. A Wizz Air não assume a responsabilidade por danos menores provocados no exterior da Bagagem (como riscos, pó, manchas, amolgadelas, etc.) que possam ser provocados pelo desgaste normal.
- 17.2.6. No que respeita aos danos da Bagagem (incluindo a Bagagem registada, Bagagem não registada e Bens pessoais), a responsabilidade da Wizz Air é limitada a 1131 DSE por Passageiro, salvo declaração especial de interesse na entrega no destino apresentada pelo Passageiro no momento da entrega da Bagagem registada à Wizz Air e mediante o pagamento de um montante suplementar, se aplicável ao caso. Neste caso, a Wizz Air será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado, exceto se provar que o referido montante é superior ao interesse efetivo do Passageiro na entrega no destino.
- 17.2.7. O Cliente é responsável por garantir que não deixa nenhuns artigos a bordo ao desembarcar do avião. No caso de o Cliente ter deixado um artigo a bordo, a Wizz Air recomenda que contacte a secção de perdidos e achados do aeroporto.

### ***17.3. Responsabilidade por morte, lesão e atraso do passageiro provocado por acidente***

- 17.3.1. Em caso de acidente, a responsabilidade da Wizz Air por morte ou lesões de Passageiros está sujeita às limitações estipuladas nas presentes Condições Gerais de Transporte. A Wizz Air tem uma responsabilidade objetiva até 113 100 DSE, exceto nos casos descritos no artigo 17.1.3.
- 17.3.2. No que respeita a reivindicações que excedam este limite em caso de morte ou lesão dos Passageiros, a Wizz Air poderá ser exonerada se conseguir provar que (i) os referidos danos não foram provocados por atos ilícitos ou omissões, negligência ou intenção de causar danos da parte da Wizz Air ou dos respetivos colaboradores ou funcionários ou que (ii) os referidos danos se devem unicamente a atos ilícitos ou omissões, negligência ou intenção de provocar danos por parte de terceiros.
- 17.3.3. No prazo máximo de 15 dias após a identificação e determinação da pessoa singular com direito a indemnização, a Wizz Air efetuará os adiantamentos necessários para fins de assistência de acordo com o necessário para satisfazer carências económicas imediatas aferidas proporcionalmente em relação às dificuldades materiais registadas. No caso de morte, o referido pagamento não será inferior a 16 000 DSR por Passageiro. A realização de um pagamento adiantado não será entendida como assunção de responsabilidade pela Wizz Air e poderá ser compensado em acordo subsequente.
- 17.3.4. Os adiantamentos não são reembolsáveis, salvo se a Wizz Air provar subsequentemente que:

- a) o Passageiro ferido ou morto provocou ou contribuiu com a sua negligência para os danos verificados;
  - b) a pessoa que recebeu o adiantamento não tinha direito à indemnização ou que o dano foi provocado pela referida pessoa.
- 17.3.5. No caso de danos provocados pelo atraso no transporte de Passageiros, a responsabilidade da Wizz Air relativamente a cada Passageiro está limitada a 4694 DSE.

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

- 17.4.1. Não obstante qualquer disposição contrária nas presentes Condições Gerais de Transporte, este artigo aplica-se ao processo de tratamento de reclamações da Wizz Air no que respeita a indemnizações ao abrigo do Regulamento 261.
- 17.4.2. Um passageiro poderá apresentar um pedido de indemnização ao abrigo do Regulamento 261 à Wizz Air em nome do Cliente, apenas se o Cliente e o passageiro fizerem parte da mesma reserva em relação à qual é reclamada a indemnização. A Wizz Air poderá solicitar a apresentação de comprovativos válidos de que o Cliente autorizou o outro passageiro a apresentar uma reclamação em seu nome.
- 17.4.3. A Wizz Air responderá à reclamação no prazo de 30 dias.
- 17.4.4. Salvo nos termos especificados no artigo 17.4.2 supra, A WIZZ AIR NÃO PROCESSARÁ NENHUM PEDIDO DE INDEMNIZAÇÃO APRESENTADO POR TERCEIROS, SALVO SE AO REFERIDO PEDIDO FOREM ANEXADOS DOCUMENTOS VÁLIDOS E ADEQUADOS QUE COMPROVEM QUE OS TERCEIROS ESTÃO AUTORIZADOS A AGIR EM NOME DO CLIENTE.
- 17.4.5. A fim de evitar quaisquer dúvidas, nada neste artigo 17.4 visa limitar o direito do Cliente ou proibir o Cliente de recorrer a consultores jurídicos antes de apresentar diretamente qualquer reclamação à Wizz Air.
- 17.4.6. AO ACEITAR AS PRESENTES CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE, O CLIENTE CONCORDA EXPRESSAMENTE QUE O PAGAMENTO DE QUALQUER INDEMNIZAÇÃO SERÁ CREDITADO NO CARTÃO DE BANCÁRIO UTILIZADO PARA A REALIZAÇÃO DA RESERVA OU NA CONTA BANCÁRIA DE UM PASSAGEIRO QUE FAÇA PARTE DA RESERVA. A WIZZ AIR PODERÁ SOLICITAR ELEMENTOS QUE COMPROVEM QUE A CONTA BANCÁRIA PERTENCE EFETIVAMENTE AO PASSAGEIRO EM QUESTÃO.
- 17.4.7. O pagamento de uma indemnização a um passageiro que atue em nome do Cliente é considerado um pagamento de indemnização válido e exonera a Wizz Air de qualquer responsabilidade e eventuais pedidos de pagamento da indemnização em questão apresentados pelo Cliente.

### **Artigo 18. PRAZO DE RECLAMAÇÃO, PRAZO PARA INSTAURAÇÃO DE AÇÕES**

#### ***18.1. Danos da Bagagem***

- 18.1.1. Considera-se que a aceitação de Bagagem sem apresentar reclamação ou preencher o PIR (relatório de irregularidades na propriedade) constitui prova prima facie de que a Bagagem foi entregue em bom estado e em conformidade com o Contrato de Transporte.
- 18.1.2. Se a Bagagem não chegar com o voo que transporta o Cliente, este terá de apresentar imediatamente uma participação e preencher o PIR (relatório de irregularidades na propriedade) antes de sair da zona de trânsito.
- 18.1.3. Se a Bagagem registada estiver danificada, o Cliente tem de apresentar imediatamente uma participação e preencher o PIR (relatório de irregularidades na propriedade) antes de sair da zona de trânsito. Caso não seja possível reconhecer os danos no momento de receção da Bagagem registada, o Cliente terá de apresentar uma participação no prazo de 7 dias a contar da data em que recebeu a Bagagem registada.
- 18.1.4. Se a Bagagem registada não chegar com o voo que transporta o Cliente, o Cliente terá de apresentar uma participação por escrito no prazo de 21 dias após a data em que a Bagagem lhe foi disponibilizada. Se a Wizz Air reconhecer a perda da Bagagem registada ou se esta não tiver

- chegado ao fim de 21 dias a contar da data em que deveria ter chegado, o Cliente pode fazer valer os seus direitos neste âmbito.
- 18.1.5. Se ocorrer algum dano à Bagagem não registada ou aos bens pessoais, o Cliente deverá apresentar uma participação a bordo do avião.
- 18.1.6. No caso de ocorrer algum dano na Bagagem do Cliente (excluindo o conteúdo da mesma) durante o transporte aéreo realizado pela Wizz Air, o Cliente deverá providenciar a reparação da mesma, obter os recibos e enviá-los à Wizz Air. No caso de os danos na Bagagem não terem reparação, o Cliente deverá obter uma confirmação por escrito da loja de reparação, incluindo a indicação da marca e do valor da Bagagem.
- 18.1.7. As reivindicações relativas a Bagagem registada têm de ser apresentadas por escrito em cada caso à Wizz Air e acompanhadas do PIR e de todos os documentos que sustentem as mesmas, após a chegada ao Local de chegada.

### ***18.2. Reclamações***

- 18.2.1. As reclamações relativas ao transporte aéreo (excluindo reivindicações relacionadas com a bagagem) têm de ser apresentadas por escrito, logo que possível, depois da chegada do voo que é objeto da reclamação, mas nunca passados 2 anos após a deteção das circunstâncias que deram origem à reclamação ou conforme determinado pela legislação aplicável. O Cliente é responsável por quaisquer perdas ou danos resultantes do atraso na apresentação da reclamação. A Wizz Air avaliará a reclamação de acordo com as Condições Gerais de Transporte em vigor no dia de celebração do Contrato.

### ***18.3. Prescrição de ações***

- 18.3.1. O DIREITO DO CLIENTE DE APRESENTAR RECLAMAÇÕES SEJA DE QUE NATUREZA FOR CONTRA A WIZZ AIR EXTINGUE-SE SE NÃO FOR INSTAURADA UMA AÇÃO NUM PRAZO DE 2 ANOS APÓS A DATA DE CHEGADA AO DESTINO OU APÓS A DATA EM QUE O AVIÃO DEVERIA TER CHEGADO OU APÓS A DATA EM QUE O TRANSPORTE TERMINOU. O PRAZO LIMITE PARA RECLAMAÇÕES AO ABRIGO DO REGULAMENTO 261 É DE 6 ANOS APÓS A DATA EM QUE A RECLAMAÇÃO VENCEU.

## **Artigo 19. REGULAMENTO DO TRANSPORTE “CHARTER”**

- 19.1. No que respeita aos voos “charter”, as disposições das presentes Condições Gerais de Transporte aplicar-se-ão com as diferenças seguintes.
- 19.1.1. Aplicam-se ao transporte “charter” prestado pela Wizz Air as seguintes condições:
- a) as Condições do Contrato e outros avisos descritos no Itinerário e sobre os quais o Cliente será informado oralmente no caso de reserva através do Centro de atendimento da Wizz Air;
  - b) as presentes Condições Gerais de Transporte;
  - c) a Convenção;
  - d) a legislação aplicável;
  - e) o Contrato de Fretamento.
- 19.1.2. Compete ao agente de viagens responsável por providenciar o voo “charter” informar o Cliente sobre as condições aplicáveis ao transporte. Se o agente de viagens não informar o Cliente em conformidade, será responsável por quaisquer danos resultantes dessa omissão.
- 19.1.3. A reserva é efetuada pelo agente de viagens, que deverá fornecer o código de reserva ao Cliente.
- 19.1.4. Não são permitidas alterações à rota. As regras relativas a alterações de horas, transferências e cancelamentos (incluindo devido à morte de um familiar direto) da reserva do Cliente são definidas pelo agente de viagens em conformidade com o Contrato de Fretamento celebrado com a Wizz Air.
- 19.1.5. No momento da reserva, o Cliente é obrigado a informar a agência de viagens no caso de ser portador de deficiência física, de ter mobilidade reduzida, de ter uma doença grave ou contagiosa

- ou de qualquer outro estado de saúde que exija assistência médica. No caso de gravidez com mais de 28 semanas no momento da viagem de ida ou de volta, esse facto deverá ser comunicado à agência de viagens no dia da reserva e a Cliente deverá enviar o atestado médico à agência em questão. É da responsabilidade do agente de viagens disponibilizar à Wizz Air as informações que lhe foram facultadas pelo Cliente, bem como o atestado médico. Caso a agência de viagens não cumpra os requisitos anteriores, será a única responsável pelos danos resultantes da recusa de transportar o Cliente.
- 19.1.6. No caso de o Cliente pretender transportar Bagagem especial ou artigos de transporte condicionado, deve informar o agente de viagens em conformidade. É da responsabilidade do agente de viagens transmitir o pedido do Cliente à Wizz Air (consultar o artigo 14.4). Caso a agência de viagens não cumpra os requisitos anteriores, será a única responsável pelos danos resultantes da falta de informação.
- 19.1.7. Os artigos 6.3 e 7 das presentes Condições Gerais de Transporte não se aplicam ao transporte “charter”.
- 19.1.8. As reivindicações e reclamações (incluindo reclamações de bagagem e reclamações resultantes da alteração de horários, de atrasos, de cancelamentos ou de desvios) deverão ser enviadas ao agente de viagens por escrito. Aplicam-se todos os prazos previstos no artigo 18.
- 19.1.9. A agência de viagens responsável pelo fretamento do voo assumirá todos os custos suportados devido a motivos fora do controlo da Wizz Air.
- 19.1.10. Quaisquer custos que derivem da sobrelotação dos voos serão assumidos pela agência de viagens responsável pelo fretamento do voo.
- 19.1.11. Se o Cliente tiver direito a um reembolso, a Wizz Air efetuará o pagamento à agência de viagens, pelo que o Cliente deverá enviar a reivindicação à agência por escrito.

## **Artigo 20. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

- 20.1. Se o Cliente não ficar satisfeito com a resposta da Wizz Air à reclamação que apresentou, pode, em certos países, remeter a referida reclamação a um organismo alternativo de resolução de litígios. No Reino Unido, o organismo competente é a Consumer Dispute Resolution Ltd (informações de contacto: <https://www.cdrl.org.uk/>, endereço de correio eletrónico: [enquiries@aviationadr.org.uk](mailto:enquiries@aviationadr.org.uk), telefone: 44 (0) 203 540 8063). Os organismos alternativos de resolução de litígios providenciam sistemas independentes e imparciais de resolução de litígios sem encargos para os passageiros. Para obter mais informações, visite o Web site.
- 20.2. O Cliente poderá igualmente apresentar a reclamação através da plataforma de Resolução de litígios em linha da Comissão Europeia em <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Pode obter informações sobre resolução de litígios em linha no Web site.

## **Artigo 21. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO COMPETENTE**

- 21.1. SALVO INDICAÇÃO EM CONTRÁRIO NA CONVENÇÃO OU EM QUAISQUER DISPOSIÇÕES OBRIGATÓRIAS DE QUALQUER LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:
- a) AS PRESENTES CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE E QUALQUER TRANSPORTE QUE A WIZZ AIR ACEITE PRESTAR AO CLIENTE (RELATIVAMENTE AO PRÓPRIO OU À RESPECTIVA BAGAGEM) REGEM-SE PELA LEGISLAÇÃO DE INGLATERRA E DO PAÍS DE GALES; E
- b) QUALQUER LITÍGIO ENTRE O CLIENTE E A WIZZ AIR RELATIVO OU RESULTANTE DESSE TRANSPORTE, SEJA DE QUE FORMA FOR, ESTARÁ SUJEITO À JURISDIÇÃO NÃO EXCLUSIVA DOS TRIBUNAIS DE INGLATERRA E DO PAÍS DE GALES. POR “JURISDIÇÃO NÃO EXCLUSIVA” ENTENDE-SE QUE O CLIENTE PODERÁ INTENTAR UMA AÇÃO CONTRA A WIZZ AIR EM QUALQUER JURISDIÇÃO FORA DOS TRIBUNAIS DE INGLATERRA E DO PAÍS DE GALES.