

Conditions d'utilisation de la plateforme d'envoi des réclamations en vertu du Règlement CE261/2004 et d'autres réclamations officielles

1. Les présentes Conditions d'utilisation établissent les conditions générales d'utilisation de la plateforme d'envoi des réclamations en vertu du Règlement CE261/2004 et d'autres réclamations officielles (ci-après la « Plateforme »).

2. DÉFINITIONS

Les conditions et les expressions définies dans les Conditions générales de transport de Wizz Air ont la même signification que dans les présentes Conditions d'utilisation sauf indication contraire mentionnée ci-dessous ou sauf si le contexte exige une interprétation différente.

2.1. Wizz Air ou Nous : désigne une entité Wizz Air (à savoir Wizz Air Hungary Ltd., Wizz Air UK Ltd., Wizz Air Abu Dhabi LLC ou toute autre entité Wizz Air) assurant le vol qui fait l'objet de la réclamation.

2.2. Conditions générales de transport : s'entend des conditions générales de transport de Wizz Air telles que publiées sur le site Internet et modifiées de temps à autre par Wizz Air.

2.3. Règlement : désigne le Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important de vols, et abrogeant le Règlement (CE) n° 295/91.

2.4. Passager : s'entend de toute personne physique qui 1. dispose d'un billet d'avion pour un vol Wizz Air, dont le vol a été annulé ou retardé, ou dont l'embarquement a été refusé, et qui a déposé une Demande d'indemnisation à l'encontre de Wizz Air conformément au Règlement suite au retard, à l'annulation ou au refus d'embarquement susmentionné ; ou 2. a déposé une réclamation à l'encontre de Wizz Air autre que celle décrite à la Clause 2.4.1 ci-dessus, faisant l'état d'un vol de Wizz Air ; et ayant autorisé l'Utilisateur à agir en son nom et à la représenter auprès de Wizz Air concernant la Réclamation, ou ayant cédé à l'Utilisateur sa Réclamation.

2.5. Réclamation : désigne une Demande d'indemnisation d'un Passager déposée à l'encontre de Wizz Air conformément au Règlement, en raison d'un retard ou d'une annulation d'un vol Wizz Air ou d'un refus d'embarquement ; ou toute autre réclamation d'un Passager déposée à l'encontre de Wizz Air concernant un vol Wizz Air, ladite réclamation étant déposée ou émise par l'Utilisateur sur la base d'une autorisation d'agir au nom du Passager et de représenter ce dernier auprès de Wizz Air en rapport avec la réclamation ; ou qui a été cédée à l'Utilisateur.

2.6. Utilisateur ou Vous : s'entend de toute personne morale (y compris, sans limitation, les sociétés de réclamation), un cabinet d'avocats ou un avocat, avoué ou non, autorisé à utiliser la présente Plateforme d'envoi d'une Réclamation, agissant conformément à l'autorisation accordée par le Passager ou en tant que Cessionnaire, à qui le Passager a cédé sa Réclamation.

2.7. **Plateforme** : désigne la présente *Plateforme d'envoi des réclamations en vertu du Règlement CE261/2004 et d'autres réclamations officielles*, via laquelle l'Utilisateur peut déposer des Réclamations.

2.8. **Indemnisation** : désigne l'indemnisation définie à l'Article 7 du Règlement.

2.9. **Inscription** : s'entend de l'enregistrement des données d'identification et des coordonnées de l'Utilisateur sur la Plateforme, afin que l'Utilisateur puisse se connecter et envoyer une Réclamation via ladite Plateforme.

2.10. L'expression « **Site Internet** » désigne wizzair.com.

2.11. L'expression « **Application mobile** » s'entend de l'application mobile WIZZ.

3. INSCRIPTION

3.1. Pour effectuer l'Inscription, il suffit de fournir les informations suivantes sur la Plateforme :

1. nom (de l'entité juridique, du cabinet d'avocats ou autre) ; 2. numéro d'immatriculation ou d'identification (de la société) ; 3. pays (pays où se trouve le siège), ville, adresse et code postal ; 4. numéro de téléphone ; 5. site Internet ; 6. IBAN ; 7. code SWIFT/BIC ; 8. nom du bénéficiaire ; 9. devise du compte bancaire ; 10. adresse e-mail ; 11. mot de passe ; 12. coordonnées.

3.2. Une fois les données demandées fournies et l'Inscription terminée, Wizz Air Hungary crée un compte utilisateur qui permet à l'Utilisateur d'envoyer des Réclamations via la Plateforme.

3.3. En cas d'absence de l'une des informations susmentionnées à la Clause 3.1, Wizz Air Hungary se réserve le droit de refuser l'acceptation de l'Inscription.

3.3. L'Utilisateur déclare et certifie par les présentes que les informations qu'il a fournies lors de l'Inscription sont valides, exactes et lui appartiennent.

3.3.1. Dans le cas où Wizz Air accepte la Réclamation, Wizz Air s'engage à l'indemniser sur le compte bancaire indiqué par l'Utilisateur lors de l'Inscription ou dans le compte utilisateur. Une fois le paiement effectué, la Réclamation doit être considérée comme réglée. Dans le cas où les données de paiement fournies par l'Utilisateur sont incorrectes, Wizz Air ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages, des coûts ou des dépenses résultant du paiement effectué sur le compte bancaire indiqué par l'Utilisateur.

3.4. L'Utilisateur ne peut avoir que 1 (une) Inscription valide (compte utilisateur) à la fois sur la Plateforme.

3.4. Wizz Air Hungary se réserve le droit de demander tout document validant les informations fournies à l'Inscription. Dans le cas où Wizz Air demande un extrait du registre du commerce, il doit être délivré au plus tard 30 (trente) jours avant la date de sa remise à Wizz Air, notarié et apostillé, si nécessaire ; ou légalisé ou certifié de toute autre manière.

3.5 Dans le cas où Wizz Air Hungary a des motifs raisonnables de croire qu'une ou plusieurs des informations fournies à l'Inscription ne sont pas valides ou sont fausses, Wizz Air Hungary se réserve le droit de suspendre provisoirement le compte de l'Utilisateur.

4. ENVOI DE LA RÉCLAMATION

4.1. L'Utilisateur peut envoyer une Réclamation en s'appuyant sur :

4.1.1. une autorisation appropriée du Passager ; ou

4.1.2. une cession, qui a été conclue entre l'Utilisateur et le Passager avant l'envoi de la Réclamation.

4.2. Dans les deux cas susmentionnés, l'Utilisateur est tenu de fournir les informations suivantes :

1. Prénom et nom du Passager
2. Adresse e-mail du Passager
3. Nationalité du Passager
4. Code de confirmation (numéro PNR)
5. Préfixe du vol
6. Numéro du vol
7. Date de départ du vol
8. Aéroport de départ
9. Aéroport de destination

Les informations susmentionnées doivent être parfaitement identiques à celles figurant dans le système de réservation de Wizz Air. Autrement, la Réclamation risque de ne pas être envoyée et un message d'erreur s'affichera lors de l'envoi.

4.3. En plus de ce qui précède, dans le cas où l'envoi de la Réclamation s'appuie sur une autorisation (Clause 4.1.1), une Procuration doit être présentée :

- ayant une pleine force probante conformément à l'Article 325. § du Code de procédure civile hongrois (voir la Clause 4.3.2. ci-dessous) en cas de Réclamations concernant les vols de Wizz Air Hungary) ; ou

- exécutée par acte, conformément aux dispositions des lois Powers of Attorney Act 1971 (la « POAA 1971 ») et Law of Property (Miscellaneous Provisions) Act 1989 (la « LP(MP)A 1989 ») en cas de Réclamations concernant les vols de Wizz Air UK Ltd et Wizz Air Abu Dhabi LLC.

4.3.1. Dans la Procuration susmentionnée, il doit être clairement indiqué que celle-ci a été émise par le Passager à l'Utilisateur, faisant l'état du nom et d'autres données d'identification du Passager, les données de l'Utilisateur et les détails du vol (numéro de réservation ou code de confirmation, numéro de vol et date de départ).

4.3.2. Pour éviter toute ambiguïté, un document privé a pleine force probante, si :

- a) il a été rédigé et signé à la main par l'émetteur ;
- b) il a été signé par deux (2) témoins attestant que la personne qui y est nommée l'a bien signé avant eux dans le cas où il/elle ne l'aurait pas rédigé en partie ou en totalité, ou a reconnu la signature comme étant la sienne avant eux, et indiquer de façon lisible le nom et, à moins que la loi n'en dispose autrement, l'adresse de résidence (ou la résidence habituelle si cette dernière fait défaut) des deux (2) témoins ;
- c) la signature ou les initiales du signataire du document doivent être certifiées par un juge ou un notaire ;
- d) il a été signé par la personne détenant un pouvoir de représentation de la personne morale conformément aux réglementations auxquelles elle est soumise ;
- e) il a été dûment signé par un avocat ou un conseiller juridique certifiant qu'il a été rédigé par des tiers et signé par le signataire en sa présence, ou que ce dernier a reconnu la signature comme étant la sienne devant lui ;
- f) s'il s'agit d'une version électronique, il a été signé par voie électronique certifiée du signataire ou par voie électronique avancée telle qu'un tampon ou un certificat qualifié, dont un horodatage (lorsque la loi le prévoit) ;
- g) le document électronique est certifié par le signataire par le biais d'une certification de document en recourant à l'identification comme prévu dans le décret gouvernemental correspondant ; ou
- h) il est signé dans le cadre des services prévus par une loi ou un décret gouvernemental, lorsque le fournisseur de services établit clairement l'identité de l'émetteur du document, cède ce dernier à ladite personne et vérifie véritablement ladite cession d'identité à l'aide ou sur la base d'une donnée qui peut être explicitement associée à la signature manuscrite de l'émetteur. En outre, le fournisseur établit un certificat de cession explicite d'identité dans un addendum indissociable faisant l'état d'une partie intégrante du document électronique, de l'addendum et du document tous deux signés avec au moins un cachet électronique avancé et avec au moins un cachet électronique avancé horodaté.

4.4. En cas de cession, Wizz Air ne peut en aucun cas être tenue d'accepter la Réclamation reçue et d'effectuer un paiement à l'Utilisateur (cessionnaire) à moins que et jusqu'à ce que les conditions suivantes soient remplies :

- a) L'Utilisateur envoie un document de la cession identifiant la réclamation cédée (précisant au moins le numéro de réservation, le fondement de la réclamation et la date d'échéance) et définissant les circonstances de la cession, sous la forme d'une notification signée par le cédant (Passager), ou d'un acte ou accord de cession (original ou copie certifiée) conclu entre le Passager et l'Utilisateur avant l'envoi de la Réclamation ; ET
- b) Wizz Air reçoit une instruction d'exécution écrite signée par le Passager conformément à l'Article 6:198 du Code civil hongrois, à moins que la notification de cession ait été envoyée

par le cédant (Passager) ou que l'acte ou l'accord de cession ait déjà été fourni à Wizz Air. L'instruction d'exécution doit être signée par le cédant (Passager), ou l'acte de cession (original ou copie certifiée) devra être joint à la notification.

Par souci de clarté, une notification ou instruction d'exécution écrite désigne une notification faite sous la forme d'un document privé ayant pleine valeur probante conformément à l'Article 325. § du Code de procédure civile hongrois en cas de Réclamations concernant les vols de Wizz Air Hungary Ltd ; et doit se conformer à la loi Law of Property ACT 1925 en cas de Réclamations concernant les vols de Wizz Air UK Ltd et Wizz Air Abu Dhabi LLC.

4.5. Les documents téléchargés accompagnant la Réclamation doivent répondre aux exigences suivantes :

- format PDF ou image (types de document : .pdf, .jpg, .jpeg et .png) ;
- 25 Mo maximum par fichier.

4.6. Si l'Utilisateur ne respecte pas les exigences de l'Article 4 des présentes Conditions d'utilisation, Wizz Air se réserve le droit de refuser l'acceptation de la Réclamation.

4.7. Wizz Air s'engage à répondre à la Réclamation (l'accepter ou la refuser) dans les trente (30) jours suivant son envoi. Wizz Air doit également envoyer sa réponse à l'adresse e-mail fournie par l'Utilisateur au moment de l'Inscription.

5. RÉILIATION DE L'INSCRIPTION

5.1. L'Utilisateur peut résilier son Inscription à partir du compte utilisateur.

5.2. Wizz Air Hungary s'engage à traiter la demande de résiliation dans les trente (30) jours suivant son envoi.

5.3. Suite à la demande de résiliation, aucune autre Réclamation ne peut être envoyée par l'Utilisateur à partir du compte utilisateur donné. En outre, Wizz Air se charge d'évaluer et de traiter les envois en attente dans le délai défini à la Clause 4.7.

6. AUTRES DISPOSITIONS

6.1. L'Utilisateur s'engage à traiter en toute confidentialité les identifiants appartenant à son compte utilisateur et le mot de passe s'y rapportant. Wizz Air ne peut être tenue responsable d'aucun dommage survenant suite à une quelconque utilisation inappropriée de l'adresse e-mail et du mot de passe ou suite à sa divulgation à toute autre personne.

6.2. L'Utilisateur reconnaît et accepte que, conformément à l'Article 17.4.9 des Conditions générales de transport de Wizz Air Hungary, dans le cas où la Réclamation envoyée est basée sur une cession, des frais administratifs liés à la cession seront appliqués et compensés par le montant de la Réclamation qui sera versé à l'Utilisateur par Wizz Air Hungary.

6.3. En acceptant les présentes Conditions d'utilisation, Wizz Air Hungary Ltd. et l'Utilisateur concluent un accord qui sera interprété et prendra effet à tous les égards en conformité aux lois de la Hongrie. Les litiges survenant en rapport avec les présentes ou découlant de celles-ci doivent être résolus en premier lieu par des discussions entre les Parties signataires. En cas d'échec des discussions, le litige doit être soumis à la compétence exclusive des tribunaux hongrois.

6.4. La Plateforme d'envoi des réclamations relatives au Règlement CE261/2004 et à d'autres réclamations officielles est gérée par Wizz Air Hungary et utilisée par Wizz Air. Les Réclamations sont traitées, gérées et examinées par l'entité Wizz Air assurant le vol dont la Réclamation fait l'état.

6.5. Wizz Air Hungary Ltd. se réserve le droit de modifier les présentes Conditions d'utilisation. Il incombe à Wizz Air d'informer les Utilisateurs des modifications susmentionnées. En utilisant la Plateforme, Vous reconnaissez et acceptez les présentes Conditions d'utilisation avec toutes leurs modifications successives.

1er janvier 2021