

Termini di utilizzo della piattaforma per l'invio di reclami correlati alla Normativa CE 261/2004 e altri reclami ufficiali

1.1 presenti Termini di utilizzo contengono i termini e le condizioni per l'utilizzo della Piattaforma per l'invio di reclami correlati alla normativa CE 261/2004 e altri reclami ufficiali (la "Piattaforma").

2. DEFINIZIONI

I termini e le espressioni definiti nelle Condizioni generali di trasporto di Wizz Air vengono impiegati nei presenti Termini di utilizzo con il medesimo significato, se non diversamente specificato o ad eccezione dei casi in cui il contesto ne richieda un uso diverso.

2.1. Wizz Air o la Società: l'entità Wizz Air (Wizz Air Hungary Ltd. o Wizz Air UK Ltd. o Wizz Air Abu Dhabi LLC o eventuali altre entità Wizz Air) che opera il volo a cui si riferisce il Reclamo.

2.2. Condizioni generali di trasporto: le condizioni generali che governano il trasporto tramite Wizz Air, pubblicate sul sito web Wizz Air e aggiornate periodicamente.

2.3. Normativa: normativa CE N. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che stabilisce alcune regole comuni sul risarcimento e l'assistenza ai passeggeri in caso di imbarco negato, cancellazione e gravi ritardi dei voli, che sostituiscono la Normativa CEE N. 295/91.

2.4. Passeggero: 1. Persona fisica in possesso di un biglietto aereo per un volo Wizz Air cancellato o ritardato o a cui è stato negato l'imbarco, che abbia presentato una richiesta di Risarcimento nei confronti di Wizz Air in virtù della Normativa a causa di tale ritardo o cancellazione o imbarco negato; 2. Persona fisica che abbia presentato reclamo conto Wizz Air diverso da quelli descritti alla clausola 2.4.1 sopra, in relazione a un volo Wizz Air; l'Utente autorizzato ad agire per conto di e rappresentare il Passeggero rispetto a Wizz Air in merito al Reclamo o delegato del Reclamo.

2.5. Reclamo: richiesta di Risarcimento da parte di un Passeggero inviata a Wizz Air in virtù della Normativa, a causa di ritardo o cancellazione di un volo Wizz Air o imbarco negato OPPURE qualsiasi altro reclamo di un Passeggero nei confronti di Wizz Air correlato a un volo Wizz Air, sottoposto dall'Utente in base a un'autorizzazione a procedere per conto del Passeggero e in sua rappresentanza nei confronti di Wizz Air relativamente al reclamo o delegato dall'Utente.

2.6. Utente: persona giuridica (tra cui, in via esemplificativa, una compagnia), uno studio legale o un avvocato autorizzato che utilizza la presente Piattaforma per proporre Reclamo in funzione di un'autorizzazione concessa dal Passeggero o quale Delegato a cui il Passeggero abbia delegato la presentazione del proprio Reclamo.

2.7. Piattaforma: la presente *Piattaforma per l'invio di reclami correlati alla Normativa CE 261/2004 e altri reclami ufficiali*, utilizzata dall'Utente per proporre Reclamo.

2.8. Risarcimento: il risarcimento menzionato all'Articolo 7 della Normativa;

2.9. **Registrazione:** registrazione dei dati identificativi e i dati di contatto dell'Utente nella Piattaforma, al fine di poter firmare e inoltrare il Reclamo tramite la Piattaforma.

2.10. **Sito:** www.wizzair.com

2.11. **App mobile:** l'applicazione per dispositivi mobili di WIZZ.

3. REGISTRAZIONE

3.1. La Registrazione può essere effettuata sulla Piattaforma specificando i seguenti dati:

1. Nome (della persona giuridica/ufficio legale/ecc.); 2. (aziende) Numero di registrazione/identificativo; 3. Paese (sede legale); città; indirizzo, codice postale; 4. numero di telefono; 5. Sito web; 6. IBAN; 6. SWIFT/BIC; 7. Nome beneficiario; 8; Valuta del conto corrente; 9. Indirizzo email; 10. Password; 11. Recapiti.

3.2. Una volta forniti i dati richiesti e completata la Registrazione, verrà creato un account per l'Utente da parte di Wizz Air Hungary, che dovrà essere utilizzato per inviare i Reclami attraverso la Piattaforma.

3.3. Laddove non vengano forniti i dati menzionati alla Clausola 3.1, Wizz Air Hungary si riserva il diritto di respingere la Registrazione.

3.3. L'Utente dichiara e garantisce che i dati forniti all'atto della Registrazione sono validi, veritieri e di sua proprietà.

3.3.1. Se Wizz Air accetta il Reclamo, Wizz Air dovrà pagare il risarcimento sul conto corrente indicato dall'Utente all'atto della Registrazione/nell'account utente. Una volta effettuato il pagamento, il Reclamo si considererà saldato. Se i dati di pagamento forniti dall'Utente non fossero corretti, Wizz Air non sarà responsabile di danni, costi o spese risultanti dal pagamento effettuato al conto corrente specificato dall'Utente.

3.4. Ciascun Utente può avere 1 (una) sola Registrazione valida (account utente) sulla Piattaforma.

3.4. Wizz Air Hungary si riserva il diritto di richiedere qualsiasi documento che attesti i dati specificati nella Registrazione. Laddove Wizz Air richieda una visura camerale, essa dovrà essere emessa non oltre i 30 giorni che precedono la data in cui viene inviata a Wizz Air, e dovrà essere autenticata o altrimenti vidimata se necessario.

3.5. Laddove Wizz Air Hungary sospetti ragionevolmente che uno o più dati forniti all'atto della Registrazione non siano validi o veritieri, Wizz Air Hungary si riserva il diritto di sospendere temporaneamente l'account dell'Utente.

4. INVIO DEL RECLAMO

4.1. L'Utente può inviare un Reclamo sulla base di:

4.1.1. Una valida autorizzazione da parte del Passeggero;

4.1.2. Una delega, stipulata tra l'Utente e il Passeggero prima dell'invio del Reclamo.

4.2. In entrambi i casi l'Utente è tenuto a fornire i dati seguenti:

1. Nome e cognome del Passeggero
2. Indirizzo email del Passeggero
3. Nazionalità del Passeggero
4. Codice di conferma (numero PNR)
5. Prefisso del volo
6. Numero di volo
7. Data di partenza del volo
8. Aeroporto di partenza
9. Aeroporto di destinazione

I suddetti dati devono essere identici ai dati presenti nel sistema di prenotazione di Wizz Air, in caso contrario il Reclamo non potrà essere inviato e verrà mostrato un messaggio di errore al momento dell'invio.

4.3. Oltre a quanto sopra, qualora l'invio del Reclamo avvenga sulla base di un'autorizzazione (Clausola 4.1.1) sarà necessario fornire una Procura

- con piena efficacia probatoria come stabilito nell'articolo 325. § del Codice di procedura civile ungherese (vedere Clausola 4.3.2. sotto) in caso di Reclami connessi ai voli di Wizz Air Hungary);

- stipulata con atto, in conformità alle disposizioni della legge Powers of Attorney Act 1971 ("POAA 1971") e della legge Law of Property (Miscellaneous Provisions) Act 1989 ("LP(MP)A 1989") in caso di Reclami connessi ai voli di Wizz Air UK Ltd e Wizz Air Abu Dhabi LLC.

4.3.1. Dalla Procura deve essere inequivocabilmente constatabile che il Passeggero incarica l'Utente, con indicazione del nome e altri dati identificativi del Passeggero, dell'Utente e del volo (numero di prenotazione/codice di conferma, numero di volo, data di partenza).

4.3.2. A scanso di equivoci, eventuali autocertificazioni avranno efficacia probatoria se:

a) scritti e firmati a mano dall'interessato;

b) firmati da due testimoni che attestino che l'intestatario abbia firmato il documento, se lo stesso non ha manoscritto interamente o in parte il documento, in loro presenza o dichiarato che la firma è la propria. Inoltre, il nome e, se non diversamente richiesto dalla legge, l'indirizzo di residenza, o domicilio abituale, di entrambi i testimoni devono essere indicati in modo leggibile nel documento;

c) la firma o le iniziali del firmatario del documento devono essere certificate da un giudice o un notaio;

d) il documento è firmato dalla persona autorizzata a rappresentare l'entità giuridica in conformità alle normative a cui è soggetta;

e) un avvocato o consulente legale deve fornire un documento, debitamente firmato, per accertare che il documento sia stato trascritto e firmato dal firmatario in sua presenza, o che il firmatario abbia dichiarato in loro presenza che la firma apposta è la propria;

e) il documento elettronico deve essere firmato con firma elettronica certificata o firma elettronica avanzata in base a un certificato qualificato o indicazione di data e ora che includa, ove richiesto dalla legge, un timbro di data e ora;

g) il documento elettronico è certificato dal firmatario attraverso una certificazione che ne consenta l'identificazione, così come specificato nel Decreto legge pertinente;

h) il documento è stato stipulato nell'ambito dei servizi forniti in virtù di una legge o un decreto governativo, laddove il fornitore di servizi stabilisce chiaramente l'identità dell'intestatario del documento e assegna tale documento al soggetto verificandone l'identità unitamente a o sulla base di dati chiaramente riconducibili alla firma manoscritta dell'intestatario; inoltre, il fornitore di servizi dovrà produrre un certificato di delega esplicita di identità in un addendum separato che sarà parte integrante del documento elettronico, ove entrambi (addendum e documento elettronico) siano entrambi stipulati da almeno un sigillo elettronico avanzato e almeno un timbro di data e ora elettronico avanzato.

4.4. In caso di delega (4.1.2.) Wizz Air non è obbligata ad accettare il Reclamo inviato e ad effettuare alcun pagamento all'Utente (delegato) se non vengono soddisfatte le condizioni seguenti:

a) l'Utente invia un documento di delega in cui sono identificati il Reclamo oggetto della delega (almeno il numero di prenotazione, la base giuridica del Reclamo e la data di scadenza) e l'indicazione della delega stessa, sotto forma di avviso firmato dal delegante (Passeggero) o l'atto di delega/accordo di delega (originale o in copia certificata) stipulato tra Passeggero e Utente prima dell'invio del Reclamo;

b) Wizz Air riceve istruzioni scritte firmate dal Passeggero come specificato nell'articolo 6:198 del Codice civile ungherese, a meno che l'avviso di delega non sia stato inviato dal delegante (Passeggero) o l'atto di delega/accordo di delega non sia già stato inviato a Wizz Air. Le istruzioni di attuazione devono essere firmate dal delegante (Passeggero), in caso contrario è necessario allegare la delega.

Per chiarezza, per avviso scritto/istruzioni di attuazione si intende un avviso redatto sotto forma di documento privato in piena efficacia probatoria secondo l'articolo 325. § del codice di procedura civile ungherese in caso di Reclami correlati ai voli di Wizz Air Hungary Ltd; e dovrà essere conforme alla legge Law of Property ACT 1925 in caso di Reclami correlati ai voli di Wizz Air UK Ltd e Wizz Air Abu Dhabi LLC.

4.5. I documenti caricati in accompagnamento al Reclamo devono essere conformi ai requisiti seguenti:

- PDF o formato immagine (tipi di documenti: .pdf, .jpg, .jpeg e .png)

- Massimo 25 MB per file

4.6. Laddove l'Utente non rispetti i requisiti esposti all'Articolo 4 dei presenti Termini di utilizzo, Wizz Air si riserva il diritto di respingere il Reclamo.

4.7. Wizz Air risponderà al Reclamo (accettandolo o respingendolo) entro 30 giorni dall'invio. Wizz Air invierà la risposta all'indirizzo email specificato dall'Utente al momento della registrazione.

5. CHIUSURA DELLA REGISTRAZIONE

5.1. L'Utente può chiudere la Registrazione dal proprio account.

5.2. Wizz Air Hungary prenderà in carico la richiesta di chiusura entro 30 giorni dalla data in cui è stata inviata.

5.3. A seguito della richiesta di chiusura, non sarà più possibile inviare ulteriori Reclami tramite l'account Utente specifico, i Reclami già inviati saranno valutati ed evasi da Wizz Air entro i tempi stabiliti alla Clausola 4.7.

6. ALTRE DISPOSIZIONI

6.1. L'Utente è tenuto a gestire le credenziali del proprio account e la password correlata in modo confidenziale. Wizz Air Hungary declina ogni responsabilità in caso di danni risultanti da qualsiasi forma di utilizzo improprio dell'indirizzo email o della password, dovuti a divulgazione a terzi.

6.2. L'Utente accetta che, in virtù dell'Articolo 17.4.9 delle Condizioni generali di trasporto di Wizz Air Hungary, in caso di Reclamo basato su delega, verranno applicati i costi amministrativi per delega e sottratti dall'importo del risarcimento dovuto all'Utente da parte di Wizz Air Hungary.

6.3. Accettando i presenti Termini di utilizzo viene stipulato un Contratto tra Wizz Air Hungary Ltd. e l'Utente, che dovrà essere interpretato e fatto valere in tutti i casi in conformità alle leggi ungheresi. Eventuali controversie relative al o risultanti dal presente Contratto dovranno essere gestite attraverso la comunicazione tra le Parti contraenti. Laddove le comunicazioni non siano risolutive, la controversia sarà soggetta alla giurisdizione esclusiva dei fori ungheresi.

6.4. La Piattaforma per l'invio di reclami correlati alla Normativa CE 261/2004 e altri reclami ufficiali è operata da Wizz Air Hungary e utilizzata da Wizz Air. I Reclami vengono elaborati, gestiti ed evasi dall'entità Wizz Air che opera il volo oggetto del Reclamo.

6.5. Wizz Air Hungary Ltd. si riserva il diritto di modificare i presenti Termini di utilizzo. Wizz Air si impegna a informare gli Utenti in caso di modifiche. Utilizzando la Piattaforma, l'Utente accetta i presenti Termini di utilizzo e successive modifiche.

1 gennaio 2021