

I nderuar klient i Wizz Air,

Në Wizz Air ne kemi prioritet sigurinë dhe komoditetin tuaj, si edhe t'i ofrojmë çdo pasagjeri më të mirën e "Eksperiencës së Wizz". Megjithatë, si linjë ajrore ndonjëherë mund të përballemi me probleme që çojnë në vonesa dhe anulime për të cilat ju kërkojmë ndjesë. Dëshirojmë t'ju sigurojmë se ne po bëjmë gjithçka që të jetë e mundur që ju të niseni për në destinacion sa më shpejt të jetë e mundur. Në rast vonese në fluturim ju do të keni opsionet e mëposhtme sipas Kushteve tona të përgjithshme të transportit, përveçse siç jepet ndryshe nga Rregullorja (KE) Nr. 261/2004 ("Rregullorja") që përcakton rregullat e përgjithshme mbi kompensimin dhe ndihmën për pasagjerët në rastin e refuzimit të imbarkimit apo vonesave të gjata të fluturimeve.

ANULIMI

- Në ju riprenotojmë në një fluturim tjetër të operuar prej nesh në të njëjtin itinerar ose, nëse është e nevojshme, në një itinerar të krahasueshëm, brenda 14 ditëve para ose 30 ditëve pas datës së programuar të nisjes së fluturimit të vonuar/anuluar, në varësi të vendeve të lira

OSE

- Mund ta anuloni rezervimin tuaj dhe të kërkonti rimbursim në kredite në "logarinë tuaj të klientit" për fluturimin e anuluar dhe për segmentin e kthimit, nëse vlen për rastin

OSE

- Mund ta anuloni rezervimin tuaj dhe të kërkonti rimbursim të tarifës totale të fluturimit të paguar për fluturimin e anuluar dhe, nëse vlen për rastin, për segmentin e kthimit (duke përfshirë taksat dhe tarifat).

Vizitoni wizzair.com për opsionin e vetëshërbimit ose kontaktoni me sportelin tonë të informacionit/biletarisë në aeroport për t'ju organizuar këto. Nëse dëshironi të ndryshoni zgjedhjen tuaj më vonë, mund ta bëni këtë sipas rregullave të përgjithshme dhe duke paguar tarifën përkatëse.

DHE

- Në rast se kërkonti, ne do të ofrojmë dy telefonata (si alternativë mund të zgjidhni komunikim me teleks, faks ose email) falas, ose aty ku nuk është praktike për Wizz Air që të ofrojë këto mundësi, ne do të rimbursojmë kostot e këtyre komunikimeve.

DHE

- Në rastin e ndryshimit të itinerarit, kur orari i nisjes së fluturimit të ri është në ditë tjetër nga ajo e nisjes së fluturimit fillestar, ne ju organizojmë pa pagesë akomodimin në hotel dhe transportin mes aeroportit dhe vendit të akomodimit. Agjenti ynë që do të trajtojë çështjen do të rekomandojë hotelet në zonë.

Në rast se Wizz Air apo agjentët e administrimit në terren në aeroport nuk mund t'ju ndihmojnë me organizimin e akomodimit në hotel, transportit, pijeve freskuese apo vakteve, ne ju këshillojmë t'i organizoni këto me shpenzimet tuaja dhe të mbani të gjitha faturat përkatëse. Më vonë, me dorëzimin e kërkesës në faqen tonë, do t'ju duhet të na jepni kopje të faturave që të përfitonim rimbursimin për këtë shpenzim. Rimbursimi i shpenzimeve për asistencën e lartpërcaktuar është deri në një shumë të arsyeshme, të mbështetur nga faturat e dorëzuara prej vetë jush.

DHE

- Kompensimi

SHUMA	DISTANCA	SHËNIM
250 EUR	1500 km ose më pak	Nëse ju ofrohet një fluturim i ri dhe orari i mbërritjes nuk tejkalon orarin e programuar të mbërritjes së fluturimit të rezervuar me 2 orë, kjo shumë do të reduktohet me 50%
400 EUR	mes 1501 dhe 3500 km në rastin e të gjitha fluturimeve brenda Komunitetit (BE-ZEE)	Nëse ju ofrohet një fluturim i ri dhe orari i mbërritjes nuk tejkalon orarin e programuar të mbërritjes së fluturimit të rezervuar me 3 orë, kjo shumë do të reduktohet me 50%
600 EUR	mbi 3500 km në rast fluturimesh jo brendakomunitare (BE-ZEE)	Nëse ju ofrohet një fluturim i ri dhe orari i mbërritjes nuk tejkalon orarin e programuar të mbërritjes së fluturimit të rezervuar me 4 orë, kjo shumë do të reduktohet me 50%

Kompensimi i mësipërm nuk do të paguhet nëse jeni informuar rreth anulimit:

- 2 javë përpara orarit të programuar të nisjes (STD);
- mes 2 javësh dhe 7 ditësh përpara STD dhe një fluturim alternativë i Wizz Air ju është ofruar, orari i nisjes nuk është më shumë se dy orë përpara STD dhe orari i mbërritjes është më pak se katër orë pas orarit të programuar të mbërritjes (STA);
- më pak se 7 ditë përpara STD dhe ju është ofruar një fluturim alternativ Wizz Air, orari i nisjes i të cilit është jo më pak se një orë përpara STD dhe orari i mbërritjes është më pak se 2 orë pas STA.

Ju lutemi vini re se nuk do të kemi detyrimin të paguajmë kompensimin nëse anulimi është shkaktuar nga rrethana të jashtëzakonshme që nuk mund të ishin shmangur edhe nëse do të ishin marrë të gjitha masat e arsyeshme. Rrethana të jashtëzakonshme u referohen, por pa u kufizuar me, arsyeve të mëposhtme: kontrolli i trafikut ajror, moti, grevat industriale (përveç grevave industriale nga punonjësit e Wizz Air), alarmet terroriste ose arsyet e sigurisë, mbyllja e aeroportit ose e pistës, trazirat civile, forcat madhore, arsyet e sigurisë në fluturim. Secili rast do të vlerësohet individualisht për të përcaktuar nëse ekziston rrethana e pashmangshme e jashtëzakonshme.

Nëse keni ankesa në lidhje me implementimin e të drejtave tuaja sipas Rregullores, mund të kontaktoni me Organin Kombëtar Zbatues për vendin tuaj të nisjes (https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/neb_en).

VONESA

DISTANCA	KOHËZGJATJA E VONESËS	ASISTENCA E DHËNË PËR ÇDO PASAGJER QË KA PAGUAR TARIFË
1500 km ose më pak	2 orë ose më shumë	<ul style="list-style-type: none"> • pije freskuese dhe ushqime në aeroport në raport të arsyeshëm me kohën tuaj të pritjes • dy telefonata ose mesazhe teleksi, faksi apo email <p>Kur ofrimi i këtyre mundësive nuk është i realizueshëm nga ana Wizz Air, jeni të lutur të ruani të gjitha faturat përkatëse.</p>
1500-3500 km	3 orë ose më shumë	
3500 km ose më shumë	4 orë ose më shumë	

Wizz Air Hungary Ltd.

Kőér street 2/A, Building B, Floors II-V, H-1103,
Budapest, Hungary

Nr. i regjistrimit i kompanisë: 01-10-140174

Numri tatimor: 26648525-2-44

F +36-1-777-9444

Nëse fluturimi juaj vonohet të paktën 5 orë ju mund të zgjidhni nga opsionet e mëposhtme (përveç asistencës së lartpërmendur):

- Ne ju riprenotojmë në një fluturim tjetër të operuar prej nesh në të njëjtin itinerar ose, nëse është e nevojshme, në një itinerar të krahasueshëm, brenda 14 ditëve para ose 30 ditëve pas datës së programuar të nisjes së fluturimit të vonuar/anuluar, në varësi të vendeve të lira; **kontaktoni me sportelin tonë të informacionit/biletarisë në aeroport për t'ju organizuar riprenotimin e fluturimit**

OSE

- Mund ta anuloni rezervimin tuaj dhe të kërkonti rimbursim në kredite në "llogarinë tuaj të klientit" për fluturimin e anuluar dhe për segmentin e kthimit, nëse vlen për rastin

OSE

- Mund ta anuloni rezervimin tuaj dhe të kërkonti rimbursim të tarifës totale të fluturimit të paguar për fluturimin e anuluar dhe, nëse vlen për rastin, për segmentin e kthimit (duke përfshirë taksat dhe tarifën).

Nëse dëshironi të ndryshoni zgjedhjen tuaj më vonë, mund ta bëni këtë sipas rregullave të përgjithshme dhe duke paguar tarifën përkatëse.

DHE

- Në rastin e ndryshimit të itinerarit, kur orari i nisjes së fluturimit të ri është në ditë tjetër nga ajo e nisjes së fluturimit fillestar, ne ju organizojmë pa pagesë akomodimin në hotel dhe transportin mes aeroportit dhe vendit të akomodimit. Agjenti ynë që do të trajtojë çështjen do të rekomandojë hotelet në zonë.

Në rast se Wizz Air apo agjentët e administrimit në terren në aeroport nuk mund t'ju ndihmojnë me organizimin e akomodimit në hotel, transportit, pijeve freskuese apo vakteve, ne ju këshillojmë t'i organizoni këto me shpenzimet tuaja dhe të mbani të gjitha faturat përkatëse. Më vonë, me dorëzimin e kërkesës në faqen tonë, do t'ju duhet të na jepni kopje të faturave që të përfitonin rimbursimin për këtë shpenzim. Rimbursimi i shpenzimeve për asistencën e lartpërcaktuar është deri në një shumë të arsyeshme, të mbështetur nga faturat e dorëzuara prej vetë jush.

Pasagjerët, fluturimi i të cilëve është vonuar me më shumë se tri orë pas mbërritjes, kanë të drejtën e kompensimit siç specifikohet në Nenin 7 të Rregullores, përveçse kur vonesa është shkaktuar nga rrethana të jashtëzakonshme që nuk mund të ishin shmangur edhe nëse do të ishin marrë të gjitha masat e arsyeshme. Rrethana të jashtëzakonshme u referohen, por pa u kufizuar me, arsyeve të mëposhtme: kontrolli i trafikut ajror, moti, grevat industriale (përveç grevave industriale nga punonjësit e Wizz Air), alarmet terroriste ose arsye të sigurisë, mbyllja e aeroportit ose e pistës, trazirat civile, forcat madhore, arsye të sigurisë në fluturim. Secili rast do të vlerësohet individualisht për të përcaktuar nëse ekziston rrethana e pashmangshme e jashtëzakonshme.

Nëse keni ankesa në lidhje me implementimin e të drejtave tuaja sipas Rregullores, mund të kontaktoni me Organin Kombëtar Zbatues për vendin tuaj të nisjes (https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/neb_en).

NA KONTAKTONI

Ju lutemi vizitoni uebsajtin tonë dhe paraqitni kërkesën tuaj përmes formularit tonë në internet (ankesat: <http://wizzair.com/Claims>) që do të rezultojë në përpunimin më të shpejtë të ankesës suaj. Në raste të tjera, mund t'u referoheni të dhënave në fusnotë.

Ne mund të na kontaktoni edhe në numrat e mëposhtëm të asistencës me tarifa lokale që janë të dedikuara vetëm për pasagjerët në rastet e vonesave dhe të anulimeve.

VENDI I ORIGJINËS SË TELEFONATËS	NUMRI I TELEFONIT	VENDI I ORIGJINËS SË TELEFONATËS	NUMRI I TELEFONIT
Shqipëri	+3616777516	Letoni	+37167660434
Austri	+43720775243	Lituani	+37052032417
Azerbajxhan	+3616777502	Maqedoni	+38923207642
Belgjikë	+3225887035	Maltë	+35627781644
Bosnjë	+38755233981	Moldavi	+3616777509
Bullgari	+35924928367	Moldavi	+37322903870
Kataloni	+34937370069	Mal i Zi	+3616777511
Kroaci	+38517757014	Marok	+3616777520
Qipro	+35722007144	Holandë	+31202621943
Republika Çeke	+420225850035	Norvegji	+4721930671
Danimarkë	+4578733194	Poloni	+48221284905
Estoni	+3726094151	Portugali	+351300500497
Finlandë	+358931585800	Rumani	+40312294796
Francë	+33170700852	Rusi	+74995044413
Gjeorgji	+995706777037	Serbi	+381113216842
Gjermani	+4969120066954	Sllovaki	+421233046989
Greqi	+302130022598	Slloveni	+38617774391
Hungari	+3616777505	Spanjë	+34910602892
Islandë	+3545390640	Suedi	+46812410514
Izraeli	+97233741285	Zvicër	+41225510025
Itali	+390200689768	EBA	+3616777508
Kazakistan	+77172696071	Ukrainë	+380893202532
Kosovë	+3616777518	Mbretëri e Bashkuar	+443309770444

Wizz Air Hungary Ltd.

Kőér street 2/A, Building B, Floors II-V, H-1103,
Budapest, Hungary

Nr. i regjistrimit i kompanisë: 01-10-140174

Numri tatimor: 26648525-2-44

F +36-1-777-9444