

# Regulamin PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO WIZZ AIR (obowiązuje od 01.11.2018.)

## I. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin odnosi się do realizacji programu lojalnościowego Wizz Air organizowanego dla posiadaczy kart kredytowych: Wizz Air Mastercard i/lub Mastercard Debit Wizz Air (z kontem). W szczególności dotyczą one: kryteriów uczestnictwa w Programie, zasad przydzielania punktów lojalnościowych i Funduszy.

## II. Organizator

1. Program organizowany jest przez Wizz Air Hungary Ltd. z siedzibą w BUD, International Airport Building 221, H-1185 Budapeszt, nr rej. firmy 01-09-964332, nr VAT UE HU13122605 ("Wizz Air").
2. Program będzie prowadzony w Polsce.
3. Bank, będąc emitentem Wizz Air Mastercard i Mastercard Debit Wizz Air (z kontem), jest partnerem programu.

## III. Definicje

Terminy użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Adres E-mail** - adres e-mail podany firmie Wizz Air przez Uczestnika we Wniosku i podczas rejestracji Konta Wizz;
2. **Bank** – Bank BGŻ BNP Paribas S.A., wydawca karty płatniczej Wizz Air Mastercard oraz Mastercard Debit Wizz Air (z kontem);
3. **Centrum Telefoniczne** - serwis umożliwiający złożenie przez Uczestnika Zleceń zgodnie z par. VI pkt. 1 niniejszego Regulaminu i informowanie o liczbie przyznanego Punktu;
4. **Call Center Wizz Air** – obsługa klienta Wizz Air świadczona za pośrednictwem telefonu;
5. **Fundusze** - kwotowe odzwierciedlenie wartości dostępnych upustów za Usługi Wizz Air ewidencjonowanych na Koncie Wizz po wykupie Punktów, jak określono w rozdziale VI;
6. **Klub** - klub Wizz Discount Club, którego członkowie są uprawnieni do korzystania ze specjalnych tarif oferowanych przez Wizz Air; warunki członkostwa w Klubie są określone przez Wizz Air i przedstawione na wizzair.com;
7. **Konto Osobiste** - rachunek o charakterze oszczędnościowo-rozliczeniowym w złotych, o którym mowa w Regulaminie Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Banku BGŻ BNP Paribas S.A.
8. **Konto Wizz** - konto użytkownika otwarte przez Uczestnika na stronie wizzair.com i zarządzane przez Wizz Air zgodnie z zasadami opisanymi na wizzair.com, na którym Uczestnik może śledzić swoje Fundusze dodane do Konta Wizz i usługi zakupione w Wizz Air;
9. **Mastercard Debit Wizz Air (z kontem)** - karta debetowa oraz przypisane do niej Konto Osobiste prowadzone w złotych w rozumieniu „Regulaminu Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Banku BGŻ BNP Paribas S.A.”;
10. **Numer Konta Wizz** - 10-cyfrowy numer identyfikacyjny, przypisany do Konta Wizz;
11. **Posiadacz Wizz Air Mastercard** – Posiadacz w rozumieniu „Regulaminu kart kredytowych w Banku BGŻ BNP Paribas S.A.”, który zawarł Umowę;
12. **Posiadacz Mastercard Debit Wizz Air (z kontem)** – Klient w rozumieniu „Regulaminu Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Banku BGŻ BNP Paribas S.A.”, który zawarł Umowę karty debetowej i umowę konta osobistego, o którym mowa w pkt 10 powyżej;
13. **Program** - program lojalnościowy dla Posiadaczy Wizz Air Mastercard i/lub Posiadaczy Mastercard Debit Wizz Air (z Kontem), jak określono w niniejszym Regulaminie;
14. **Punkty** - punkty zgromadzone przez Uczestnika w trakcie trwania Programu w odniesieniu do Transakcji Punktowych;
15. **Rachunek Karty** - rachunek techniczny prowadzony przez Bank w rozumieniu "Regulaminu karty kredytowej w Banku BGŻ BNP Paribas S.A.", dla którego została wydana karta Wizz Air Mastercard;
16. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Programu.

17. **Saldo Konta Wizz** - bilans Funduszy w złotych polskich zebranych przez Uczestnika na jego Koncie Wizz w tym m.in. bieżąca wartość Funduszy zebranych przez Uczestnika w Programie;
18. **Suma Punktów** - suma Punktów zebranych przez Uczestnika w Programie, jak określono w rozdziale VI;
19. **Transakcje Punktowane** - bezgotówkowe płatności wykonane przez Uczestnika za pomocą Wizz Air Mastercard i rozliczane w Rachunku Karty poprzez rzeczywiste obciążenie Rachunku Karty - z wyłączeniem:
  - a) przelewów z Rachunku karty, w tym spłaty jakiegokolwiek karty kredytowej wydanej przez podmiot inny niż Bank,
  - b) transakcji poprawionych lub zwróconych na Rachunek Karty poprzez punkt sprzedaży,
  - c) transakcji dokonanych z naruszeniem przepisów prawa lub postanowień Umowy,
  - d) transakcji dokonanych przez osobę nieuprawnioną do korzystania z Wizz Air Mastercard (pod warunkiem, że Bank zostanie powiadomiony o tym w dniu lub przed dniem, w którym Fundusze na Rachunku Wizz Air zostały udostępnione),
  - e) transakcji quasi-gotówkowych, tj. transakcji sprzedaży towarów lub usług, które mogą być bezpośrednio zamienione na gotówkę (np. zakup czeków podróżnych lub waluty, transakcji z brokerami ubezpieczeniowymi, w tym transakcje internetowe tego typu), przelewy (w tym przelewy on-line), zakłady sportowe lub transakcje w kasynie (włączając w to te, wykonane w kasynach on-line);
  - f) transakcji w urzędach pocztowych;
  - g) opłacania rachunków za pomocą aplikacji internetowych i mobilnych;
  - h) transakcji gotówkowych;
  - i) transakcji oszukańczych przeprowadzonych w celu uzyskania Punktów;
20. **Uczestnik** - Posiadacz Wizz Air Mastercard i/lub Posiadacz Mastercard Debit Wizz Air (z kontem), który przystąpił do Programu, jak określono w rozdziale IV, i który przez cały okres uczestniczenia w Programie spełnia wymogi dotyczące uczestnictwa w Programie;
21. **Umowa** - umowa dotycząca Wizz Air Mastercard pomiędzy Uczestnikiem a Bankiem, której integralną częścią jest "Regulamin kart kredytowych w Banku BGŻ BNP Paribas SA", i której treść została udostępniona na stronie internetowej Banku ([raiffeisenpolbank.com](http://raiffeisenpolbank.com));
22. **Umowa Karty Debetowej** – umowa karty debetowej Mastercard Debit Wizz Air zawarta między Uczestnikiem a Bankiem, której integralną część stanowi „Regulamin Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Banku BGŻ BNP Paribas S.A.” wraz z dwoma załącznikami do tego regulaminu o nazwie „Czas wykonywania zleceń płatniczych” oraz „Dane wymagane przez Bank do realizacji przelewu” i „Tabela oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Banku BGŻ BNP Paribas Spółka Akcyjna dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym”;
23. **Usługi Wizz Air** - wszelkie i wszystkie usługi, które mogą zostać kupione na stronie [wizzair.com](http://wizzair.com) podczas rezerwacji, przy użyciu Konta Wizz w tym m.in. bilety lotnicze, bagaż, Wizz Flex, Wizz Xpress, Wizz XXLlong, klub Wizz Discount Club, zmiana dat lotów, zmiana nazwiska w rezerwacji, przejazdy autobusowe i ubezpieczenia turystyczne, ale z wyłączeniem wynajmu samochodów;
24. **Wniosek** - zestaw dokumentów złożonych w Banku przez klienta na okoliczność wnioskowania o wydanie Wizz Air Mastercard lub Mastercard Debit Wizz Air (z kontem) według wzoru obowiązującego w Banku, odnośnie zawarcia Umowy lub Umowy karty debetowej ;
25. **Wizz Air Mastercard** - karta kredytowa wydawana przez Bank, z logo Wizz Air, w rozumieniu "Regulaminu kart kredytowych w Banku BGŻ BNP Paribas S.A.".
26. **Zlecenie** - zlecenie złożone przez Uczestnika w Centrum Telefonicznym, w którym Użytkownik zleca zamianę swoich Punktów na Fundusze.

#### IV. Kto może dołączyć do Programu

Każda osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych oraz mająca miejsce zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, będąca Posiadaczem Wizz Air Mastercard i/lub Mastercard Debit Wizz Air (z kontem), może przystąpić do programu, jeżeli:

1. dobrowolnie złoży w banku deklarację o przystąpieniu do Programu,
2. zgodzi się na to, aby Bank przekazał jej dane osobowe (imię i nazwisko oraz adres e-mail) firmie Wizz Air, w celu włączenia do Programu,

3. nie prowadzi działalności jako agent, organizator turystyczny lub pośrednik turystyczny i nie jest partnerem agenta, operatora lub pośrednika oraz nie jest przedstawicielem osób prowadzących taką agencję lub będących organizatorem turystycznym lub pośrednikiem turystycznym;
4. nie prowadzi działalności polegającej na nabywaniu Usług Wizz Air na rzecz osób trzecich;
5. ma pełną zdolność do czynności prawnych i
6. ma stałe miejsce zamieszkania w Polsce
7. aktywuje Wizz Air Mastercard i/lub Mastercard Debit Wizz Air (z kontem).

#### **V. Uczestnictwo w Programie**

1. Każdy uczestnik bez aktywnego Konta Wizz uruchamia swoje Konto Wizz na stronie wizzair.com, logując się do Konta Wizz za pomocą Adresu E-mail i hasła tymczasowego otrzymanego od Wizz Air. Po uzupełnieniu w rejestracji Konta Wizz Uczestnika brakujących danych obowiązkowych, takich jak imię i nazwisko, adres oraz numer telefonu komórkowego, konto Wizz zostanie aktywowane.
2. Każdy Uczestnik posiadający aktywne Konto Wizz, powinien podać Adres E-mail we Wniosku złożonym do Banku. Jeżeli Uczestnik poda adres e-mail inny niż ten związany z jego Kontem Wizz i Numerem Konta Wizz, to zostanie mu przydzielony inny Numer Konta Wizz związany z Adresem E-mail podanym we Wniosku.
3. Uczestnik może - w każdej chwili po zalogowaniu się do Konta Wizz - zmienić dane swojego Konta Wizz, z wyłączeniem Numeru Konta Wizz oraz imienia i nazwiska.
4. Wszelkie Usługi Wizz Air są dostępne tylko dla aktywnych Kont Wizz na wizzair.com.
5. Każdy Uczestnik Programu staje się jednocześnie członkiem Klubu Wizz Discount Club. Zasady oraz korzyści wynikające z członkostwa typu Grupa lub Standard w Klubie, dostępne są na stronie internetowej wizzair.com. Członkostwo zostanie w ciągu 3 dni roboczych od dnia aktywacji Wizz Air Mastercard i/lub Mastercard Debit Wizz Air (z kontem) przypisane automatycznie do Identyfikatora Uczestnika i Numeru Konta Wizz na Koncie Wizz w oparciu o Adres E-mail podany przez Uczestnika. Członkostwo może być przypisane tylko do aktywnych Kont Wizz na wizzair.com.
  - A. Członkostwo typu Grupa zostanie przypisane na jeden rok kalendarzowy od dnia nadania członkostwa:
    - a) W przypadku aktywacji WizzAir Mastercard i/lub Mastercard Debit Wizz Air (z kontem) do dnia 31.08.2018 włącznie;
    - b) do Kont Wizz na wizzair.com, na których ważność członkostwa była przedłużana do dnia 31.08.2018 r.
  - B. Członkostwo typu Standard zostanie przypisane:
    - a) w przypadku aktywacji WizzAir Mastercard i/lub Mastercard Debit Wizz Air (z kontem) od dnia 01.09.2018;
    - b) do Kont Wizz na wizzair.com, na których ważność członkostwa była przedłużana po dniu 31.08.2018 r.
  - C. Koszt uczestnictwa w Programie wynosi 0 zł:
    - a) w przypadku Uczestnika będącego Posiadaczem Wizz Air Mastercard w czasie trwania całej Umowy lub Programu (począwszy od dnia, w którym karta Wizz Air Mastercard została aktywowana); lub
    - b) w przypadku Uczestnika będącego Posiadaczem Mastercard Debit Wizz Air (z kontem) przez 12 miesięcy począwszy od dnia, w którym karta Mastercard Debit Wizz Air (z kontem) została aktywowana.
6. Zasada opisana w par. 5, punkt C, lit. b) dotyczy Uczestników, którzy podpisali Umowę Karty Debetowej do 6. września 2015.
7. Data zakończenia Programu zostanie przekazana Uczestnikom z 3 miesięcznym wyprzedzeniem, za pośrednictwem wiadomości wysyłanych na ich Adresy E-mail przez Wizz Air.

#### **VI. Punkty zebrane przez Uczestników będących Posiadaczami Wizz Air Mastercard**

1. W Programie, Uczestnik będący Posiadaczem Wizz Air Mastercard zbiera Punkty, które, na podstawie Zlecenia, mogą być zamienione na Fundusze.
2. Punkty są przyznawane za każdą Transakcję Punktowaną obciążającą Rachunek Karty, o której Bank poinformował Wizz Air, zgodnie z następującymi zasadami:

- a) 1 Punkt za każde 10 zł, które obciążą Rachunek Karty po jednej Transakcji Punktowej;
  - b) 2 Punkt za każde 10 zł, które obciążą Rachunek Karty po jednej Transakcji Punktowej dokonanej na wizzair.com;
  - c) 500 Punktów za dokonanie pierwszej Transakcji Punktowanej za pomocą karty Wizz Air Master Card. Dokonanie pierwszej Transakcji Punktowanej musi zostać zakończone w ciągu sześciu miesięcy od daty wydania karty Wizz Air Mastercard.
3. Suma Punktów uzyskanych za Transakcje Punktowe wzrośnie o ilość uzyskanych Punktów nie później niż w drugim dniu roboczym następującym po dniu, w którym Rachunek Karty został obciążony daną Transakcją Punktową.
  4. Punkty, o których mowa w par. 2 lit. c) nie zostaną przyznane żadnemu Uczestnikowi, który wymienił inną kartę kredytową wydaną przez Bank na kartę Wizz Air Mastercard.
  5. Punkty, o których mowa w par. 2 lit. c) zostaną przyznane Uczestnikom najwcześniej 30 dni po dniu, w którym karta Wizz Air Mastercard została aktywowana
  6. Jeżeli wartość Transakcji Punktowanej zostanie z jakiegokolwiek powodu zwrócona Uczestnikowi (zwrot środków będących przedmiotem Transakcji Punktowej), Suma Punktów zostanie obniżona o liczbę Punktów przyznanych dla danej Transakcji Punktowanej.
  7. W wyniku takiego zwrotu, Suma Punktów może stać się ujemna (jeśli liczba odjętych Punktów przekracza bieżącą Sumę Punktów).
  8. W razie rozwiązania Umowy przez Bank lub Uczestnika, Suma Punktów zostanie wyzerowana. W przypadku wypowiedzenia Umowy z przyczyn innych niż przyczyny leżące po stronie Uczestnika, Punkty zgromadzone przez Uczestnika zostaną zamienione na Fundusze, z zastrzeżeniem warunków określonych w par. VI.
  9. Punkty nie mogą być przedmiotem cesji na rzecz osób trzecich.
  10. Uczestnik może zamienić na Fundusze maksymalnie 10 000 Punktów w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego poprzez złożenie Zlecenia. Zlecenie takie należy złożyć nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia przyznania Punktów. Jeśli Zlecenie nie zostanie złożone w wyżej wymienionych terminach, Suma Punktów obniży się o liczbę Punktów, dla których minął termin złożenia Zlecenia.
  11. Każde Zlecenie może zostać złożone poprzez Centrum Telefoniczne. Zlecenia przyjmowane są w każdy dzień tygodnia (od 8:00 do 22:00). Fundusze zostaną udostępnione w Koncie Wizz zgodnie z postanowieniami poniższych punktów 13, 14, 15 i 16.
  12. Ostatniego dnia Programu wszystkie Punkty, które nie zostały zamienione na Fundusze w wyniku Zlecenia złożonego przez Uczestnika zostaną automatycznie zamienione na Fundusze bez konieczności złożenia zlecenia przez Uczestnika. Zamiana odbędzie się automatycznie.
  13. Każda zamiana Punktów na Fundusze zmniejsza Sumę Punktów.
  14. Bazując na Zleceniu Uczestnika Bank rozpoczyna zamianę Punktów na Fundusze poprzez powiadomienie Wizz Air o Punktach Uczestnika. Wizz Air zamieni Punkty na Fundusze używając współczynnika konwersji: 1 zł dostępny na Koncie Wizz za każde 10 Punktów.
  15. Zamiana Punktów na Fundusze nastąpi jeżeli klient poda Adres E-mail we Wniosku i posiada aktywne Konto Wizz na dzień złożenia Zlecenia.
  16. Minimalna liczba Punktów w jednym Zleceniu wynosi 100, a ich równowartość w Funduszach wynosi 10 zł.
  17. Wartość Punktów w Zleceniu musi być wielokrotnością 10.
  18. Fundusze dodane do Konta Wizz w związku ze Zleceniem, będą dostępne na Koncie Wizz w ciągu 3 dni roboczych od dnia, w którym Zlecenie zostało zaewidencjonowane. Uczestnik może skorzystać z Funduszy nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zostały zapisane na Koncie Wizz. W przypadku niewykorzystania Funduszy w wyżej wymienionym terminie Stan Konta Wizz pomniejszy się o Fundusze, w stosunku do których upłynął termin 12 miesięcy od dnia zasilenia nimi Konta Wizz.
  19. Uczestnik może skorzystać z wizzair.com lub Call Center Wizz Air, aby uzyskać informacje na temat dostępnego Salda Konta Wizz, pełnej historii transakcji na Koncie Wizz lub daty ważności Funduszy oraz wartości dostępnych Funduszy.
  20. Zlecenie nie zostanie wykonane, jeżeli Uczestnik nie jest w stanie przedstawić swojego Adresu E-mail.
  21. Fundusze mogą zostać wykorzystane przez Uczestnika w trakcie dokonywania zapłaty za Usługi WizzAir zgodnie z instrukcjami udostępnianymi Uczestnikowi podczas składania zlecenia nabycia Usług WizzAir. W przypadku, gdy Saldo Konta Wizz nie pozwala na pełną

- płatność za Usługi Wizz Air, brakująca kwotę można zapłacić w inny sposób (np. przy użyciu karty bankowej).
22. Fundusze mogą zostać użyte do zapłaty za rezerwacje dokonane na nazwisko Uczestnika oraz do 4 osób podróżujących razem z nim.
  23. W przypadku, gdy płatność za jakąkolwiek rezerwację dokonywana jest z Konta Wizz, to jeden z podróżnych musi być Uczestnikiem posiadającym aktywne Konto Wizz.
  24. Fundusze nie mogą być zamienione na środki pieniężne, wypłacone, ani nie podlegają zwrotowi, ani nie można ich przenieść na Konta Wizz osób trzecich.
  25. Uczestnik, ani osoby trzecie nie są uprawnione do oferowania Usług Wizz Air - zakupionych na podstawie Punktów lub innych korzyści Programu - dla celów komercyjnych lub sprzedawania ich w zamian za płatności (włączając w to aukcje internetowe).
  26. Jeśli postanowienia par. 23 zostały naruszone, Wizz Air ma prawo do zakończenia Programu dla takiego Uczestnika ze skutkiem natychmiastowym. Po zakończeniu, Punkty i Fundusze wygasają.
  27. W przypadku, gdy Uczestnik przestaje spełniać wszystkie wymagania określone w rozdziale IV. 2, wypowiedzenie Umowy lub Umowy karty debetowej, Wizz Air będzie uprawniony do rozwiązania Programu w stosunku do Uczestnika ze skutkiem natychmiastowym. Po rozwiązaniu, Punkty i Fundusze wygasają.

## **VII. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin programu jest dostępny na stronie [wizzair.com](http://wizzair.com) oraz [raiffeisenpolbank.com](http://raiffeisenpolbank.com).
2. Uczestnicy zobowiązują się do zachowania w poufności Numeru Konta Wizz i Konta Wizz. Wizz Air nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane w wyniku niezgodnego z prawem korzystania z Numeru Konta Wizz lub Konta Wizz przez Uczestników oraz za naruszanie przez Uczestnika niniejszego Regulaminu.
3. Program będzie prowadzony do czasu jego rozwiązania, nie dłużej jednak niż do 31 sierpnia 2019. Data zakończenia Programu zostanie przekazana Uczestnikom za pośrednictwem wiadomości wysyłanych na ich Adresy E-mail na 3 miesiące przed zakończeniem Programu.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu obowiązują i są w całości rządzone przez prawo polskie.
5. Z wyjątkiem sytuacji wyraźnie określonych w niniejszym dokumencie, Usługi Wizz Air zakupione poprzez Konto Wizz podlegają Ogólnym Warunkom Przewozu Wizz Air opublikowanym przez Wizz Air na swojej stronie internetowej, a wszystkie warunki Programu podlegają jedynie niniejszym postanowieniom.
6. Wizz Air zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych powodów, w tym uchylenia, zmiany lub wprowadzenia nowych przepisów odnoszących się do działalności Wizz Air, wprowadzenie zmian organizacyjnych w zakresie technologii w Wizz Air, w tym zasad obsługi klienta, zmian w zakresie Usług Wizz Air, rozwiązania lub zmiany zasad współpracy pomiędzy Wizz Air a Bankiem. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie obowiązują pod warunkiem, że zostaną ogłoszone na stronie internetowej Wizz Air, a w odniesieniu do uczestników - pod warunkiem, że zostaną wysyłane za pośrednictwem poczty e-mail na Adres E-mail wskazany przez Uczestnika. Zmiany niniejszego Regulaminu wchodzi w życie po upływie 30 dni od przesłania informacji do Uczestników. Jeżeli w ciągu 30 dni od otrzymania powiadomienia o zmianach Regulaminu Uczestnik nie sprzeciwi się przyjęciu tych zmian, uznaje się, że Uczestnik akceptuje zmiany Regulaminu. Odmowa przyjęcia zmian Regulaminu powinna zostać wyrażona w formie wypowiedzenia i będzie skuteczna po upływie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Wizz Air. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 listopada 2018.

## **VIII. Roszczenia i Reklamacje**

1. Wszelkie roszczenia związane z Programem będą odbierane i przetwarzane bezpośrednio przez Wizz Air. Wizz Air nie przyjmuje, ani nie rozpatruje reklamacji dotyczących kwestii niezwiązanych z Programem, w szczególności, dotyczących użycia Karty Kredytowej Wizz Air Mastercard, Karty Mastercard Debit Wizz Air (z kontem) lub Transakcji Punktowych.
2. Wszelkie roszczenia i zapytania dotyczące Programu należy składać do Wizz Air na adres [wizz.creditcard@wizzair.com](mailto:wizz.creditcard@wizzair.com) lub zgłaszać do Call Center Wizz Air.

3. Uczestnicy proszeni są o przedstawienie swoich roszczeń jak najszybciej po uzyskaniu informacji o wszelkich niepożądanych okolicznościach co pozwoli na dogłębne rozpatrzenie reklamacji.
4. W przypadku, gdy z treści skargi niemożliwe jest określenie przedmiotu roszczenia, Wizz Air zwróci się do Uczestnika o dostarczenie dodatkowych informacji lub wyjaśnień.
5. Wszelkie roszczenia zostaną rozpatrzone bez zbędnej zwłoki - nie później niż 30 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania. Przetwarzanie niektórych roszczeń może zająć więcej czasu, w szczególności dotyczy to tych o szczególnie skomplikowanym charakterze lub wymagających dodatkowych wyjaśnień. Jeżeli tak się stanie, to Wizz Air poinformuje wnioskodawcę o opóźnieniu i jego przyczynach.
6. Wizz Air zastrzega sobie prawo do kontaktowania się z Uczestnikami w różny sposób zgodnie ze specyfiką danego roszczenia - np. przez telefon lub poprzez wiadomość tekstową wysłaną na telefon komórkowy, na ostatni numer podany przez Uczestnika.