

Reklamace zavazadel

Je nám líto jakýchkoli nepříjemností vzniklých při přepravě Vašich zavazadel.

Následující pokyny se týkají procesu reklamace zavazadel; a to pouze odbavených zavazadel, tj. zavazadel opatřených zavazadlovým lístkem s identifikačním číslem přepravovaných v nákladovém prostoru letadla.

Reklamace se řídí Přepravními podmínkami dopravce a Montrealskou úmluvou.

1. Poškozená zavazadla a poškozený či ztracený obsah zavazadel

Cestující je povinen v souladu s Montrealskou úmluvou nahlásit dopravci poškození zavazadla, poškození obsahu nebo ztrátu obsahu neprodleně, jakmile jej zjistí; nejpozději do 7 dnů ode dne převzetí zavazadla. Cestující škodu hlásí handlingovému partnerovi v místě příletu, ev. je možné škodu dohlásit vyplněním reklamačního formuláře (viz níže) dopravce ve stanovené lhůtě. Cestující je povinen zkontrolovat si zavazadlo a jeho obsah bezprostředně po obdržení zavazadla a případné škody nahlásit, v souladu s Montrealskou úmluvou.

Reklamace nahlášené po uplynutí této lhůty nebudou akceptovány.

Pro potřeby likvidace prosím vyplňte online formulář na adrese <https://claim.travelservice.aero>.

POŠKOZENÁ ZAVAZADLA

Dokumenty nezbytné pro uplatnění reklamace:

- a) protokol o poškození (Damage Report) sepsaný u handlingového partnera
- b) palubní vstupenka
- c) zavazadlový lístek
- d) fotografie poškozeného zavazadla
- e) adresa a bankovní spojení
- f) účet s pořizovací cenou poškozeného zavazadla nebo potvrzení hodnoty zavazadla
- g) doklad o opravě zavazadla nebo potvrzení o neopravitelnosti zavazadla

Vyplněním formuláře budou cestujícímu automaticky zaslány další informace k postupu řešení. Reklamace může být vyřízena finanční kompenzací, nebo prostřednictvím voucheru na další služby. Výše kompenzace se odvíjí podle zaslaných dokumentů f) a g). V případě, že cestující nedoloží doklady uvedené v bodech f) a g), je cestujícímu nabídnuta kompenzace ve formě paušální částky.

Pokud cestující nedoloží zavazadlový lístek, nebude reklamace akceptována v souladu s Montrealskou úmluvou.

POŠKOZENÝ NEBO ZTRACENÝ OBSAH

Dokumenty nezbytné pro uplatnění reklamace:

- a) protokol o poškození (Damage Report) sepsaný u handlingového partnera
- b) palubní vstupenka
- c) zavazadlový lístek
- d) fotografie poškozeného obsahu
- e) adresa a bankovní spojení
- f) seznam poškozených či ztracených věcí s cenou a datem pořízení
- g) doklady o pořízení poškozených či ztracených věcí

Pokud cestující nedoloží zavazadlový lístek, nebude reklamace akceptována v souladu s Montrealskou úmluvou.

2. Zpožděná a ztracená zavazadla

Cestující je povinen v souladu s Montrealskou úmluvou nahlásit nedoručení zavazadla okamžitě po přiletu do destinace u handlingového partnera. Reklamace nahlášené po opuštění příletové haly letiště nebudou akceptovány.

Cestující je povinen při hlášení nedoručení zavazadla předložit zavazadlový lístek k nedoručenímu zavazadlu. Dopravce není odpovědný za zpoždění či ztrátu zavazadel, k nimž cestující nedodá zavazadlový lístek při hlášení zpoždění, v souladu s Montrealskou úmluvou.

Nemáte-li zprávu o svém zavazadle déle než 3 dny, informujte nás prosím co nejpodrobněji o vzhledu zavazadla (značka, jakékoli vzhledové speciality) a jeho obsahu. Informace zašlete buď na reklamace zavazadel letiště, kde jste nahlásili zpoždění (kontakty naleznete na protokolu o zpoždění), nebo na **claim@smartwings.com**.

Zpožděná zavazadla se vyhledávají po dobu 4 týdnů. Po uplynutí této lhůty je zavazadlo považováno za ztracené.

Pro potřeby likvidace prosím vyplňte online formulář na adrese <https://claim.travelservice.aero>.

ZPOŽDĚNÁ ZAVAZADLA

Nároky z prodlení je možné uplatnit nejpozději 21 dnů ode dne převzetí zavazadla. Nároky hlášené po této lhůtě nebudou akceptovány.

Cestující, kteří jsou rezidenty v zemi přiletu, nemají nárok na kompenzaci za zpoždění zavazadel. Za zpožděné kočárky se kompenzace neproplácí.

V případě zpoždění zavazadla déle než 24 hodin má cestující nárok na proplacení nezbytných výloh. Kompenzace je vyplácena na základě účtů. Hrazeny jsou nezbytné potřeby (hygienické potřeby, spodní prádlo, oblečení v případě delšího zpoždění zavazadla atp.) do maximální výše 40 EUR/den zpoždění (prvních 24 hodin zpoždění se nezapočítává) a do celkové maximální výše 250 EUR. Nákupy zbytných předmětů (dekorativní kosmetika, luxusní zboží atp.) nebudou hrazeny. Každá reklamace je posuzována individuálně.

Dokumenty nezbytné pro uplatnění reklamace:

- a) protokol o nedoručení zavazadla (Property Irregularity Report – PIR)
- b) palubní vstupenka
- c) zavazadlový lístek
- d) adresa a bankovní spojení
- e) účty od nákupu nezbytných věcí

ZTRACENÁ ZAVAZADLA

Zavazadlo je považováno za ztracené, není-li nalezeno ve lhůtě 4 týdnů. Nebylo-li Vaše zavazadlo nalezeno v této lhůtě, vyplňte prosím online formulář.

Byla-li cestujícímu již poskytnuta částečná kompenzace v době, než bylo zavazadlo prohlášeno za ztracené, bude tato kompenzace odečtena z celkové poskytnuté náhrady.

Dokumenty nezbytné pro uplatnění reklamace:

- a) protokol o nedoručení zavazadla (Property Irregularity Report – PIR)
- b) palubní vstupenka
- c) zavazadlový lístek
- d) adresa a bankovní spojení
- e) seznam položek ve ztraceném zavazadle s cenou, datem pořízení a účty od jejich koupě

V případě ztráty zavazadla může být cestující požádán o zaslání originálů nákupních dokladů poštou.

3. Nevyzvednutá zavazadla

Cestující je povinen vyzvednout si své zavazadlo bezprostředně po příletu do destinace. Za zavazadla, která cestující nevyzvedne, nepřebírá dopravce odpovědnost.

V případě nálezu nevyzvednutého zavazadla je toto uskladněno u handlingového partnera nebo u dopravce nejdéle po dobu 3 měsíců. Pokud se cestující v této lhůtě nepřihlásí ke svému zavazadlu, bude v souladu s veškerými právními a ekologickými předpisy zlikvidováno.

Chce-li si cestující převzít své nevyzvednuté zavazadlo po opuštění letiště, je nutné kontaktovat handlingového partnera v místě příletu. Veškeré náklady související s převzetím zavazadla hradí pouze cestující.

4. Omezení odpovědnosti dopravce

Doprovce si dle Přepavních podmínek vyhrazuje právo požadovat po cestujícím dokumenty nezbytné k určení výše způsobené škody. Nedodání potřebných dokumentů může vést k zamítavému stanovisku k reklamaci.

Doprovce nenese odpovědnost za poškození či ztrátu předmětů a zavazadel přepravovaných v rozporu s Přepavními podmínkami. Dopravce rovněž neodpovídá za předměty, které byly ze zavazadla zabaveny během bezpečnostní kontroly.

Předměty, za jejichž přepravu v odbaveném zavazadle dopravce nenese odpovědnost:



- a) křehké věci (parfémy, toaletní vody, dioptrické a sluneční brýle, kontaktní čočky, lahve, sklo, porcelán, vodní dýmky aj.)
- b) předměty podléhající rychlé zkáze
- c) léky
- d) peníze, platební karty
- e) cenné papíry, akcie nebo dluhopisy, obchodní dokumenty
- f) cenné a umělecké předměty, šperky a předměty z drahých kovů
- g) klíče
- h) pasy či jiné identifikační doklady
- i) nosiče dat, elektronické přístroje (notebook, tablet, mobilní telefon, přehrávače hudby, fotoaparáty, videokamery atp.) včetně příslušenství

Dopravce nenese odpovědnost za poškození či ztrátu předmětů přepravovaných na tzv. limited release tag (především slunečníky, plážové stany, další plážové vybavení a již poškozená zavazadla).

Dopravce neodpovídá za škody způsobené obsahem zavazadla.

Dopravce neodpovídá za škody na sportovním vybavení, které nebylo jako takové nahlášeno před přepravou a za které nebyl uhrazen poplatek za přepravu. Dopravce dále nepřebírá odpovědnost za poškození kol, která nebyla přepravována v pevném plastovém obalu.

Dopravce neodpovídá za poškození nezabalených kočárků.

Omezení odpovědnosti dopravce se dále řídí Přepravními podmínkami a Montrealskou úmluvou.

5. Řešení sporů

Cestující, který předal svou reklamaci k posouzení dopravci a není spokojen s vyřízením své žádosti, má právo uplatnit svůj nárok v rámci mimosoudního řízení u České obchodní inspekce. Veškeré informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou k dispozici na internetových stránkách ČOI.