

# Reklamácia batožiny

---

**Travel Service, a.s.**  
Reklamační oddělení  
P.O. 68 BOX 119  
160 08 Praha 6

## 1. Odbavená batožina

- odbavená batožina – rozumie sa ňou batožina opatrená batožinovým lístkom s identifikačným číslom

### 1. a) Reklamácia POŠKODENEJ batožiny

- Cestujúci musí v súlade s Montrealským Dohovorom škodu na batožine nahlásiť okamžite potom, ako batožinu dostane od handlingového partnera v destinácii.
- Škodu je možné dohlásiť dopravcovi písomne v lehote **7 dní** od momentu, ako batožinu dostal.
- Na neskoršie dohlásenie reklamácie nebude braný ohľad.

Upozornenie: Za účelom likvidácie škody **je nutné zaslať originály** požadovaných dokladov doporučene na adresu leteckej spoločnosti Travel Service, a.s. **Zasielanie dokladov e-mailom alebo faxom nebude akceptované.**

Pre potrebu likvidácie je treba zaslať na adresu reklamačného oddelenia tieto dokumenty:

- Originál Damage Reportu (PIR),
- palubnej vstupenky a batožinového lístku,
- doklad o oprave (v prípade, že batožinu nie je možné opraviť, opravovňa vystaví potvrdenie o neopraviteľnosti a cestujúci doloží doklad o obstaraní poškodenej batožiny),
- bankové spojenie.

TVS spolupracuje s opravovňou batožiny, ktorú je možno využiť. DOLFI – tel: +420 234 602 702, +420 775 071 075

### 1. b) Reklamácia VYKRADNUTEJ batožiny

- Pre dohlásenie platí lehota **7 dní** od momentu, ako cestujúci batožinu dostal.
- Na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad.
- Ak cestujúci nebude mať batožinový lístok na reklamovanú batožinu, na reklamáciu nebude braný ohľad.

Pre potrebu likvidácie je treba zaslať na adresu reklamačného oddelenia tieto dokumenty:

- Originál Damage Reportu (Property Irregularity Report),
- letenky a batožinového lístku,
- zoznam stratených vecí s cenou a dátumom obstarania,
- účtenky,
- bankové spojenie.

### 1. c) Reklamácia NEDORUČENEJ (ONESKORENEJ) batožiny

- Reklamácia nedoručenej batožiny **musí byť nahlásená okamžite po prilete** cestujúceho do akejkoľvek destinácie. Klient ju nahlási handlingovému partnerovi v destinácii. Na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad.
- Cestujúci má nárok na **preplatenie kompenzácie na nevyhnutné výdaje v prípade, že nedostane batožinu dlhšie než 24 hodín**. Jednorazová kompenzácia je **€60** na osobu. V prípade, že cestujúci nedostane batožinu **dlhšie než 48 hodín**, môže si kúpiť nevyhnutne potrebné veci, ktorých nákup je nutné doložiť účtenkami.
- Výnimkou sú nedoručené **kočiare**, v prípade ktorých sa kompenzácia **neprepláca**.
- Ak nebude mať cestujúci batožinový lístok na reklamovanú batožinu, na reklamáciu nebude braný ohľad.

Pre potrebu likvidácie je nutné zaslať na adresu reklamačného oddelenia tieto dokumenty:

### ONESKORENÁ BATOŽINA

- a) Originál Damage Reportu (Property Irregularity Report),
- b) letenky a batožinového lístku,
- c) potvrdenie o prevzatí prvej výpomoci (one-off help),
- d) zoznam vecí zakúpených v destinácii + doklady o kúpe (nutné),
- e) bankové spojenie.

Túto skutočnosť musí klient nahlásiť najneskôr do **21 dní** od prevzatia batožiny.

Upozornenie: Pokiaľ nebola batožina nájdená do 4 týždňov, je považovaná za STRATENÚ.

Pre potrebu likvidácie je treba zaslať na adresu reklamačného oddelenia tieto dokumenty:

### STRATENÁ BATOŽINA

- a) Originál Damage Reportu (Property Irregularity Report),
- b) letenky a batožinového lístku,
- c) zoznam stratených vecí s cenou a dátumom obstarania,
- d) účtenky,
- e) bankové spojenie.

Upozornenie: Za účelom likvidácie škody **je nutné zaslať originály** požadovaných dokladov doporučene na adresu leteckej spoločnosti Travel Service, a.s. **Zasielanie dokladov e-mailom alebo faxom nebude akceptované.**

## 2. LIMITKY – vid' Prepravné podmienky leteckej spoločnosti Travel Service a SmartWings

Pokiaľ tieto predmety nebudú uložené v batožine, ktorá je prepravovaná v batožinovom priestore a budú nájdené počas bezpečnostnej kontroly, budú bez náhrady zabavené.

### 2. a) Predmety, za ktoré dopravca nenesie zodpovednosť

Dopravca nezodpovedá za prípadnú stratu alebo poškodenie

- krehkých vecí (napr. parfumov, toaletných vôd, dioptrických a slnečných okuliarov, kontaktných šošoviek, fľašiek, skla, porcelánu, vodných fajok)
- alebo predmetov podliehajúcich rýchlej skaze, liekov,
- peňazí, kreditných kariet, cenných a umeleckých predmetov, šperkov a predmetov z drahých kovov, kľúčov, cenných papierov, akcií alebo dlhopisov, obchodných dokumentov,
- pasov či iných identifikačných dokladov,
- nosičov dát a elektronických prístrojov (vrátane príslušenstva),

pokiaľ sú uložené do zapísanej batožiny.

Upozornenie: Slnečníky budú prepravované na tzv. Limited release (vlastnú zodpovednosť) a za ich stratu nebude poskytovaná kompenzácia.

Na reklamácie týchto predmetov sa nebude brať ohľad.