

Reklamacja bagaży

Travel Service, a.s.
Reklamační oddělení
(Dział Reklamacji)
P.O. 68 BOX 119
160 08 Prag 6

1. Bagaż rejestrowany

- bagaż rejestrowany – pod tym pojęciem rozumie się bagaż z kwitem bagażowym i numerem identyfikacyjnym

1. a) Reklamacja USZKODZONEGO bagażu

- Pasażerowie muszą - zgodnie z Konwencją Montrealską – zgłosić uszkodzenie bagażu natychmiast po otrzymaniu bagażu od obsługi naziemnej partnera miejsca docelowego.
- Uszkodzenie można dodatkowo zgłosić później przewoźnikowi na piśmie w czasie 7 dni od dnia otrzymania bagażu.
- Późniejsze zgłoszenia reklamacji nie będą rozpatrywane.

Ostrzeżenie: W celu likwidacji szkody należy wysłać oryginały wymaganych dokumentów listem poleconym na adres linii lotniczych Travel Service, a.s. Dokumenty przesłane przez e-mail lub faksem nie będą akceptowane.

W celu zgłoszenia reklamacji należy przesłać do działu reklamacji następujące dokumenty:

- Oryginał Damage Report (PIR),
- karta pokładowa i kwit bagażowy,
- dowód naprawy (w przypadku, gdy bagaż nie może zostać naprawiony, punkt serwisowy wystawi dokument potwierdzający brak możliwości naprawy, a podróżny dostarczy dowód zakupu uszkodzonego bagażu),
- numer rachunku bankowego.

TVS współpracuje z punktem napraw, z którego usług można skorzystać: DOLFI – tel.: 234 602 702 , 775 071 075

1. b) Reklamacja OKRADZONEGO bagażu

- Zgłoszenia należy dokonać w terminie 7 dni od dnia otrzymania bagażu przez pasażera.
- Późniejsze reklamacje nie będą rozpatrywane.
- Do zgłoszenia reklamacji niezbędne jest posiadanie kwitu bagażowego.

W celu zgłoszenia reklamacji należy przesłać do działu reklamacji następujące dokumenty:

- Oryginał Damage Report (Property Irregularity Report),
- bilet lotniczy i kwit bagażowy,
- spis zagubionych przedmiotów z datą zakupu,
- dowód zakupu,
- numer rachunku bankowego.

1. c) Reklamacja NIEDORECZONEGO (OPÓŹNIONEGO) bagażu

- Reklamację niedostarczanego bagażu należy zgłosić natychmiast po przybyciu pasażera do któregośkolwiek z miejsc przeznaczenia. Klient zgłasza problem u obsługi naziemnej partnera w miejscu docelowym. Nie będą rozpatrywane reklamacje zgłaszane później.
- Pasażerowie mają prawo do odszkodowania za poniesione niezbędne wydatki, jeśli nie otrzymają bagażu w przeciągu 24 godzin. Jednorazowe odszkodowanie wynosi €60 na osobę. W przypadku, gdy pasażer nie otrzyma bagażu po 48 godzinach, może zakupić niezbędne produkty, których zakup musi być udokumentowany rachunkami. Prawo do odszkodowania zgodnie z konwencją montrealską nie zostało naruszone. Rekompensatę w wysokości 60 EUR można zastosować w przypadku, gdy podróżujący nie może udowodnić zaistniałej szkody. Odszkodowanie to nie dotyczy osób, dla których lokalizacja portu w którym doszło do zagubienia bagażu jest miejscem stałego pobytu.
- Wyjątkiem jest niedostarczenie wózków dziecięcych, w przypadku których odszkodowanie nie jest wypłacane.
- Do zgłoszenia reklamacji niezbędne jest posiadanie kwitu bagażowego.

W celu zgłoszenia reklamacji należy przesłać do działu reklamacji następujące dokumenty:

OPÓŹNIONE DORECZENIE BAGAŻU

- a) Oryginał Damage Report (Property Irregularity Report),
- b) bilet lotniczy i kwit bagażowy,
- c) potwierdzenie otrzymania pierwszego pakietu pomocy (one-off help),
- d) spis zakupionych przedmiotów w miejscu docelowym + dowody zakupu (niezbędne),
- e) numer rachunku bankowego.

Klient musi zgłosić te fakty i dane w ciągu 21 dni od otrzymania bagażu.

Ostrzeżenie: Jeśli bagaż nie został znaleziony w ciągu 4 tygodni, uważany jest za UTRACONY.

W celu zgłoszenia reklamacji należy przesłać do działu reklamacji następujące dokumenty:

UTRACONY BAGAŻ

- a) Oryginał Damage Report (Property Irregularity Report),
- b) bilet lotniczy i kwit bagażowy,
- c) spis utraconych przedmiotów z ceną i datą zakupu,
- d) dowody zakupu,
- e) numer rachunku bankowego.

Ostrzeżenie: W celu likwidacji szkody należy wysłać oryginały wymaganych dokumentów listem poleconym na adres linii lotniczych Travel Service, a.s. Dokumenty przesłane przez e-mail lub faksem nie będą akceptowane.

2. OGRANICZENIA - patrz Warunki przewozu linii lotniczych Travel Service i SmartWings

Jeśli przedmioty te nie zostaną umieszczone w bagażu, który jest transportowany w luku bagażowym i zostaną wykryte podczas kontroli bezpieczeństwa, zostaną one skonfiskowane bez prawa do odszkodowania.

2. a) Przedmioty, za które przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną utratę lub uszkodzenie

- delikatnych przedmiotów (np. perfumy, wody toaletowe, okulary korekcyjne i okulary przeciwsłoneczne, soczewki kontaktowe, butelki, szkło, porcelana, fajki wodne)
- lub przedmiotów łatwo psujących się,
- lekarstw,
- pieniędzy, kart kredytowych, cennych przedmiotów i dzieł sztuki, biżuterii i wyrobów z metali szlachetnych, kluczy, papierów wartościowych, akcji lub obligacji, dokumentów handlowych,
- paszportów i innych dokumentów tożsamości,
- nośników danych i urządzeń elektronicznych (w tym akcesoriów), jeśli są przechowywane w bagażu rejestrowanym.

Ostrzeżenie: Parasole słoneczne będą transportowane na tzw. „Limited release” (na własne ryzyko) i za ich utratę nie przysługuje żadne odszkodowanie

Reklamacje dotyczące tych przedmiotów nie są brane pod uwagę.