



Travel Service a.s.  
Office at Prague Airport  
K Letišti 1068/30  
160 08 Prague 6  
Czech Republic  
tel./fax: +420 220 115 069  
info@travelservice.aero  
www.travelservice.aero  
info@smartwings.net  
www.smartwings.net



## REKLAMACE ZAVAZADEL

Kontakt na Reklamační oddělení:

Travel Service, a.s.  
Letiště Ruzyně  
P.O. 68 BOX 119  
160 08 Praha 6

### I. ODBAVENÁ ZAVAZADLA

- odbavené zavazadlo – rozumí se zavazadlo opatřené zavazadlovým lístkem s identifikačním číslem

#### **I. a) Reklamace POŠKOZENÝCH zavazadel**

Cestující musí v souladu s Montrealskou úmluvou škodu na zavazadle nahlásit okamžitě po obdržení zavazadla u handlingového partnera v destinaci. Škodu je možné dohlásit dopravci písemně ve lhůtě 7 dní od obdržení zavazadla.

Na pozdější dohlášení reklamace nebude brán zřetel.

Pro potřeby likvidace je třeba zaslat na adresu reklamačního oddělení tyto dokumenty:

**Originál Damage Reportu (PIR), letenky a zavazadlového lístku, doklad o opravě (v případě, že zavazadlo nelze opravit, opravná vystaví potvrzení o neopravitelnosti a cestující doloží doklad o pořízení poškozeného zavazadla), bankovní spojení.**

TVS má opravnu zavazadel, kterou je možno využít.  
DOLFI – tel: 234 602 702 , 775 071 075

#### **I. b) Reklamace VYKRADENÉHO zavazadla**

Pro dohlášení platí lhůta do 7 dnů od obdržení zavazadla cestujícím.

Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Nebude-li mít cestující zavazadlový lístek od reklamovaného zavazadla, na reklamaci nebude brán zřetel.

Pro potřeby likvidace je třeba zaslat na adresu reklamačního oddělení tyto dokumenty:

**Originál Damage Reportu ( Property Irregularity Report ) , letenky a zavazadlového lístku, seznam ztracených věcí s cenou a datem pořízení, účtenky, bankovní spojení.**

#### **I. c) Reklamace NEDORUČENÉHO ( ZPOŽDĚNÉHO ) zavazadla**

Reklamace nedoručeného zavazadla musí být nahlášena **okamžitě** po přiletu cestujícího do jakékoliv destinace. Klient ohlásí u handlingového partnera v destinaci. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Cestující má **nárok na proplacení kompenzace na nezbytné výlohy v případě, že neobdrží zavazadlo déle než 24 hodin**. Jednorázová kompenzace je 60 Euro na osobu. V případě, že cestující neobdrží zavazadlo déle než 48 hodin, může si nakoupit nezbytně nutné potřeby, jejichž nákup je nutno doložit účty.

Výjimkou jsou nedoručené kočárky, kde se kompenzace neproplácí.  
Nebude-li mít cestující zavazadlový lístek od reklamovaného zavazadla, na reklamaci nebude brán zřetel.

Pro potřeby likvidace je nutné zaslat na adresu reklamačního oddělení tyto dokumenty:

- ZPOŽDĚNÉ ZAVAZADLO

**Originál Damage Reportu (Property Irregularity Report), letenky a zavazadlového lístku, potvrzení o převzetí první výpomoci ( one-off help ) , seznam věcí zakoupených v destinaci + doklady o koupi ( nutné ), bankovní spojení.**

**Tuto skutečnost musí klient nahlásit nejpozději do 21 dnů od převzetí zavazadla.**

*Pokud nebylo zavazadlo nalezeno do 4 týdnů je považováno za ZTRACENÉ.*

Pro potřeby likvidace je třeba zaslat na adresu reklamačního oddělení tyto dokumenty:

-ZTRACENÉ ZAVAZADLO

**Originál Damage Reportu (Property Irregularity Report) , letenky a zavazadlového lístku, seznam ztracených věcí s cenou a datem pořízení, účtenky, bankovní spojení.**

**Upozornění: Za účelem likvidace škody je nutné zaslat originály požadovaných dokladů doporučeně na adresu letecké společnosti Travel Service, a.s. Zasílání dokladů e-mailem nebo faxem nebude akceptováno.**

## **II. LIMITKY- viz Přepravní podmínky letecké společnosti TVS a SW**

Pokud tyto předměty nebudou uloženy v zavazadle, které je přepravováno v zavazadlovém prostoru a budou nalezené během bezpečnostní kontroly, budou bez náhrady zabaveny.

### PŘEDMĚTY , ZA KTERÉ DOPRAVCE NENESE ODPOVĚDNOST

Dopravce neodpovídá za případnou ztrátu nebo poškození křehkých věcí (např. parfémů, toaletních vod, dioptrických a slunečních brýlí, kontaktních čoček, lahví, skla, porcelánu, vodních dýmek) nebo předmětů podléhajících rychlé zkáze, léků, peněz, kreditních karet, cenných a uměleckých předmětů, šperků a předmětů z drahých kovů, klíčů, cenných papírů, akcií nebo dluhopisů, obchodních dokumentů, pasů či jiných identifikačních dokladů, nosičů dat a elektronických přístrojů (včetně příslušenství), pokud jsou uloženy v zapsaném zavazadle.

### **UPOZORNĚNÍ:**

**SLUNEČNÍKY BUDOU PŘEPRAVOVÁNY NA TZV“LIMITED RELEASE“ (VLASTNÍ ODPOVĚDNOST) A NEBUDE ZA JEJICH ZTRÁTU ANI POŠKOZENÍ POSKYTOVÁNA KOMPENZACE**

Na reklamace těchto předmětů se nebude brát zřetel.