

Náhrada škody u zavazadel

Je nám líto jakýchkoli nepříjemností vzniklých při přepravě Vašich zavazadel.

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

Náhrada škody se řídí Přepravními podmínkami dopravce a Montrealskou úmluvou.

1. Poškozená zavazadla a/nebo poškozený či ztracený obsah zavazadel

Cestující je povinen v souladu s Montrealskou úmluvou nahlásit dopravci poškození zavazadla nebo poškození obsahu neprodleně, jakmile jej zjistí; nejpozději do 7 dnů ode dne převzetí zavazadla. Ztrátu obsahu zavazadla je cestující povinen nahlásit dopravci ihned po převzetí zavazadla. Cestující škodu hlásí handlingovému partnerovi v místě příletu, ev. je možné škodu dohlásit vyplněním on-line 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.

Žádosti nahlášené po uplynutí této lhůty nebudou akceptovány.

V případě podezření na krádež obsahu zavazadla (chybějící obsah bez poškození zavazadla nebo s poškozením zabezpečení) je cestující povinen oznámit podezření z protiprávního jednání neprodleně po zjištění nejbližší policejní službě, v souladu s platnými právními předpisy. Vyřízení žádosti se řídí zjištěním policie.

Pro potřeby likvidace prosím vyplňte online formulář na adrese

<https://claim.smartwingsgroup.com>

POŠKOZENÁ ZAVAZADLA

Dokumenty nezbytné pro uplatnění žádosti:

- 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
- h) policejní protokol v případě podezření na krádež obsahu

Vyplněním formuláře budou cestujícímu automaticky zaslány další informace k postupu řešení. Žádost 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 tabulkové částky.

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

POŠKOZENÝ NEBO ZTRACENÝ OBSAH

Dokumenty nezbytné pro uplatnění žádosti:

- 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 žádost akceptována v souladu s Montrealskou úmluvou.

2. Zpožděná a ztracená zavazadla

Cestující je povinen v souladu s Montrealskou úmluvou nahlásit nedoručení zavazadla okamžitě po příletu do destinace u handlingového partnera. Případy 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.smartwingsgroup.com>

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 příletu, 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 žádost je posuzována individuálně.

Byla-li již cestujícímu již poskytnuta částečná kompenzace v době před podáním žádosti, bude tato kompenzace odečtena z celkové poskytnuté náhrady, a to včetně případné kompenzace poskytnuté delegátem cestovní kanceláře v zastoupení letecké společnosti.

Dokumenty nezbytné pro uplatnění žádosti:

- 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 a dosud jste tak neučinili, vyplňte prosím on-line formulář.

Byla-li cestujícímu již poskytnuta částečná kompenzace v době, než bylo zavazadlo prohlášeno za ztracené, bude tato kompenzace odečtena z celkové poskytnuté náhrady, a to včetně případné kompenzace poskytnuté delegátem cestovní kanceláře v zastoupení letecké společnosti.

Dokumenty nezbytné pro uplatnění žádosti:

- 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 Převážních podmínek vyhrazuje právo požadovat po cestujícím dokumenty nezbytné k určení výše způsobené škody. Nedodání potřebných dokumentů může vést k zamítavému stanovisku k žádosti.

Dopravce nenese odpovědnost za poškození či ztrátu předmětů a zavazadel přepravovaných v rozporu s Přepravními podmínkami. Dopravce rovněž neodpovídá za předměty, které byly ze zavazadla zabaveny během bezpečnostní kontroly, a poškození vzniklé v důsledku 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, dalekohledy a jiné optické přístroje 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.

Dopravce neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku úmyslného či nedbalého jednání cestujícího, včetně případů neadekvátního zabalení zavazadla či přeplnění zavazadla.

Dopravce neodpovídá za škodu, která je pouze vzhledového charakteru a umožňuje zavazadlo či předmět nadále využívat ke svému účelu.

Dopravce neodpovídá za poškození nebo ztrátu předmětů umístěných vně zavazadla, které nejsou pevnou součástí zavazadla, jako jsou přívěsné zámky, jmenovky, obaly, popruhy nebo vně umístěné stany, karimatky a další předměty.

Dopravce není odpovědný, pokud bylo zavazadlo vyzvednuto jiným cestujícím. Osoba, která toto zavazadlo vyzvedla musí pokrýt veškeré škody za tuto událost, které vznikly oběma osobám.

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.

6. Ochrana osobních údajů

Informace dle čl. 13 odst. 1 GDPR pro zpracování údajů v systému WorldTracer.

WorldTracer je globální systém pro sledování a správu ztracených, zpožděných nebo poškozených zavazadel, vyvinutý společností SITA ve spolupráci s IATA. Popis produktu je na webových stránkách <https://www.sita.aero/solutions/sita-at-airports/sita-baggage-management/worldtracer/>. Tento systém je široce využíván v leteckém průmyslu a umožňuje efektivní identifikaci, sledování a navrácení zavazadel. Správce zpracovává osobní údaje cestujících, jako jsou jména, kontaktní informace a údaje o letech, a proto musí splňovat přísné standardy ochrany dat, zejména v souladu s GDPR. Cestující sám volí rozsah poskytnutých osobních údajů správci za níže definovaným účelem, s tím, že s množstvím předaných údajů se zvyšuje šance na přesné vyhledání ztraceného zavazadla (tzv. match). Tyto údaje jsou jak běžné identifikační, tak kontaktní, týkající se osoby a tyto údaje jsou doplněné o popis letu a ztraceného, zpožděného nebo poškozeného zavazadla.

a) Totožnost a kontaktní údaje správce a jeho případného zástupce

Správce osobních údajů je letecká společnost, u které cestující nahlásí ztrátu nebo poškození zavazadla, a to Smartwings, a.s., K Letišti 1068/30, Praha 6 – Ruzyně, 161 00.

b) Kontaktní údaje případného pověřence pro ochranu osobních údajů

Pověřenec pro ochranu osobních údajů – e-mail: dpo@smartwings.com

c) Účely zpracování a právní základ pro zpracování

Účel: Evidence, vyhledávání a navrácení ztracených, zpožděných nebo poškozených zavazadel prostřednictvím systému WorldTracer. Právní základ:

- čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR – zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy, tj. smlouvy o přepravě mezi cestujícím a leteckou společností a
- čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR – oprávněný zájem správce na zajištění kvality služeb a prevence podvodů.

d) Oprávněné zájmy správce nebo třetí strany (v případě použití čl. 6 odst. 1 písm. f)

Oprávněné zájmy zahrnují zejména:

- ochranu majetku letecké společnosti,
- zamezení podvodným nárokům na kompenzaci,
- zajištění efektivity provozu a spokojenosti cestujících.

e) Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů

- Společnost SITA jako provozovatel systému WorldTracer v roli zpracovatele.
- Případně další smluvní partneři letecké společnosti (např. kurýrní služby, subdodavatelé řešící doručení zavazadla).
- Údaje jsou sdíleny mezi letišti a leteckými společnostmi zapojenými do systému WorldTracer, a to za účelem vrácení zavazadla a sekundárně za účelem prevence podvodných nároků na kompenzaci.

f) Úmysl předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci

Předávání probíhá v souladu s články 46 a 47 GDPR – například prostřednictvím standardních smluvních doložek mezi SITA a leteckými společnostmi. Smluvní strany využívající systém WorldTracer mají uzavřenou smlouvu jejíž součástí je podřízení stran NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO

PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Informace o těchto zárukách jsou k dispozici u konkrétní letecké společnosti nebo na vyžádání. Ochrana osobních údajů společností SITA je uvedena na webové stránce <https://www.sita.aero/legal/privacy-at-sita/>