RECLAMACIÓN DE EQUIPAJE

Lamentamos las molestias ocasionadas durante el transporte de su equipaje.

Las siguientes instrucciones se refieren al proceso de reclamación de equipaje; y únicamente equipaje facturado, es decir, equipaje provisto de una etiqueta de equipaje con un número de identificación, transportado en la bodega de carga del avión.

Las reclamaciones se rigen por los Términos y Condiciones de Transporte del Transportista y por el Convenio de Montreal.

1. Equipaje dañado y contenido del equipaje dañado o perdido

De conformidad con el Convenio de Montreal, el pasajero está obligado a informar al transportista de los daños en su equipaje, del daño en el contenido o de la pérdida del contenido inmediatamente después de descubrirlo; en un plazo máximo de 7 días a partir del día de recogida del equipaje. El pasajero informará sobre el daño a la empresa de handling contratada en el punto de llegada, o, en su caso, es posible reclamar el daño cumplimentando el formulario de reclamación del transportista (ver más abajo) dentro del plazo establecido. El pasajero está obligado a comprobar el equipaje y su contenido inmediatamente después de recibirlo y a reclamar cualquier daño, de conformidad con el Convenio de Montreal.

No se aceptarán reclamaciones presentadas después de este plazo.

Para fines de liquidación, cumplimente el formulario en línea en la siguiente dirección https://claim.smartwingsgroup.com/es/.

EQUIPAJE DAÑADO

Documentos necesarios para presentar una reclamación:

a) Informe de daños (Damage Report) elaborado por la empresa de handling contratada
b) Tarjeta de embarque
c) Etiqueta de equipaje
d) Fotografía del equipaje dañado
e) Dirección y datos bancarios
f) Factura con el precio de compra del equipaje dañado o confirmación del valor del equipaje
g) Documento de reparación del equipaje o confirmación de que el equipaje no se puede reparar

Al completar el formulario, el pasajero recibirá automáticamente información adicional sobre el procedimiento de resolución. La reclamación puede resolverse mediante una indemnización financiera o mediante un vale para otros servicios.
El importe de la indemnización depende de los documentos enviados f) y g). En el caso de que el pasajero no presente los documentos mencionados en los puntos f) y g), se le ofrecerá una indemnización en forma de importe fijo.

En el caso de que el pasajero no presente la etiqueta de equipaje, no se aceptará la reclamación, de conformidad con el Convenio de Montreal.

CONTENIDO DAÑADO O PERDIDO

Documentos necesarios para presentar una reclamación:

a) Informe de daños (Damage Report) elaborado por la empresa de handling contratada
b) Tarjeta de embarque
c) Etiqueta de equipaje
d) Fotografía del equipaje dañado
e) Dirección y datos bancarios
f) Lista de artículos dañados o perdidos con precio y fecha de compra
g) Recibos de compra de los artículos dañados o perdidos

En el caso de que el pasajero no presente la etiqueta de equipaje, no se aceptará la reclamación, de conformidad con el Convenio de Montreal.

2. Equipaje retrasado y perdido

De conformidad con el Convenio de Montreal, el pasajero está obligado a reclamar a la empresa de handling contratada la no entrega del equipaje inmediatamente después de su llegada al destino. No se aceptarán reclamaciones comunicadas después de abandonar la sala de llegadas del aeropuerto.

Al reclamar un equipaje no entregado, el pasajero está obligado a presentar la etiqueta de equipaje correspondiente al equipaje no entregado. El transportista no es responsable del retraso o pérdida de equipaje por el cual el pasajero no presente la etiqueta de equipaje al reclamar el retraso, de conformidad con el Convenio de Montreal.

Si no ha tenido noticias de su equipaje después de 3 días, le rogamos que nos informe con el mayor detalle posible sobre la apariencia del equipaje (marca, cualquier detalle o apariencia especial) y su contenido. Envíe la información al departamento de reclamaciones de equipaje del aeropuerto donde usted reclamó el retraso (los datos de contacto se pueden encontrar en el informe de retraso) o a **claim@smartwings.com**.

El equipaje retrasado se busca durante 4 semanas. Pasado este plazo, el equipaje se considera perdido.

Para fines de liquidación, cumplimente el formulario en línea en la siguiente dirección https://claim.smartwingsgroup.com/es/.

EQUIPAJE RETRASADO

Las reclamaciones por retraso podrán realizarse en un plazo máximo de 21 días después del día de recogida del equipaje. No se aceptarán reclamaciones presentadas después de este plazo.

Los pasajeros residentes en el país de llegada no tienen derecho a indemnización por retraso de equipaje. No se paga ninguna indemnización por los cochecitos retrasados.

Si el equipaje se retrasa más de 24 horas, el pasajero tiene derecho al reembolso de los gastos necesarios. El pago de la indemnización se basa en los recibos. Se cubren los artículos imprescindibles (artículos de higiene, ropa interior, ropa en caso de mayor retraso del equipaje, etc.) hasta un importe máximo de 40 EUROS/día de retraso (no se incluyen las primeras 24 horas de retraso) y hasta un importe total máximo de 250 EUROS. No estarán cubiertas las compras de artículos prescindibles (cosméticos decorativos, artículos de lujo, etc.). Cada reclamación se evalúa individualmente.
Documentos necesarios para presentar la reclamación:

a) Informe de falta de entrega de equipaje (Property Irregularity Report – PIR)
b) Tarjeta de embarque
c) Etiqueta de equipaje
d) Dirección y datos bancarios
e) Recibos de compra de los artículos imprescindibles

EQUIPAJE PERDIDO

El equipaje se considera perdido si no se encuentra en un plazo de 4 semanas. Si su equipaje no fue encontrado dentro de este período, cumplimente el formulario en línea.

Si ya se hubiera proporcionado una indemnización parcial al pasajero antes de que se declarara la pérdida del equipaje, esta indemnización se deducirá de la indemnización total proporcionada.

Documentos necesarios para presentar la reclamación:

a) Informe de falta de entrega de equipaje (Property Irregularity Report – PIR)
b) Tarjeta de embarque
c) Etiqueta de equipaje
d) Dirección y datos bancarios
e) Lista de artículos del equipaje perdido con precio, fecha de compra y recibos de su compra

En caso de pérdida de equipaje, se podrá solicitar al pasajero que envíe por correo los recibos originales.

3. Equipaje no reclamado

El pasajero está obligado a recoger su equipaje inmediatamente después de llegar al destino. El transportista no se hace responsable del equipaje que el pasajero no recoja.

Si se encuentra un equipaje no recogido, se almacena en el establecimiento de la empresa de handling contratada o del transportista durante un máximo de 3 meses. En el caso de que el pasajero no solicite su equipaje dentro de este plazo, dicho equipaje será eliminado de acuerdo con todas las normas legales y ambientales.

Si el pasajero desea recoger su equipaje no recogido después de abandonar el aeropuerto, deberá ponerse en contacto con la empresa de handling contratada en el punto de llegada. Todos los gastos relacionados con la recogida del equipaje corren a cargo únicamente del pasajero.

4. Limitación de responsabilidad del transportista

De conformidad con los Términos y Condiciones de Transporte, el transportista se reserva el derecho de exigir al pasajero los documentos necesarios para determinar el importe del daño causado. La falta de presentación de los documentos necesarios puede dar lugar a una decisión negativa sobre la reclamación.

El transportista no es responsable por daños o pérdida de artículos y equipaje transportados en violación de los Términos y Condiciones de Transporte. El transportista tampoco se hace responsable de los artículos que hayan sido confiscados del equipaje durante el control de seguridad.

Artículos cuyo transporte en el equipaje facturado no son responsabilidad del transportista:

a) Cosas frágiles (perfumes, eau de toilette, gafas de sol y graduadas, lentes de contacto, frascos, vidrio, porcelana, cachimbas, etc.)
b) Artículos perecederos
c) Medicamentos
d) Dinero, tarjetas de pago
e) Valores, acciones o bonos, documentos comerciales
f) Objetos de valor y artísticos, joyas y objetos de metales preciosos
g) Llaves
h) Pasaportes u otros documentos de identificación
i) Soportes de datos, dispositivos electrónicos (portátiles, tabletas, teléfonos móviles, reproductores de música, cámaras, cámaras de vídeo, etc.), incluidos los accesorios

El transportista no se hace responsable de los daños o pérdidas de los artículos transportados con la denominada limited release tag (principalmente sombrillas, tiendas de campaña para la playa, otros equipos de playa y equipaje ya antes dañado).

El transportista no se hace responsable de los daños causados por el contenido del equipaje.

El transportista no se hace responsable de los daños sufridos en el equipamiento deportivo que no haya sido declarado como tal antes del transporte y por el cual no se haya pagado la tarifa de transporte. Además, el transportista no asume responsabilidad alguna por daños causados a bicicletas que no hayan sido transportadas en un embalaje de plástico sólido.

El transportista no se hace responsable de los daños causados a los cochecitos desembalados.

La limitación de la responsabilidad del transportista se rige, además, por los Términos y Condiciones de Transporte y por el Convenio de Montreal.

5. Resolución de litigios

Un pasajero que haya presentado su reclamación al transportista para su evaluación y no esté satisfecho con la tramitación de ésta, tiene derecho a realizar su reclamación en un procedimiento extrajudicial ante la Inspección Comercial Checa. Toda la información sobre la resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo está disponible en el sitio web de la ČOI (Inspección Comercial Checa).