

Vážení cestující,

přijměte prosím naši omluvu za poškození / zpoždění Vašeho zavazadla.

POŠKOZENÍ ZAVAZADLA A CHYBĚJÍCÍ OBSAH ZAVAZADLA

V případě poškození či chybějícího obsahu musí příjemce uvědomit dopravce neprodleně, jakmile je zjistí, nejpozději **do 7 dnů** ode dne převzetí.

Bylo-li Vaše zavazadlo poškozeno či chybí-li v něm obsah, vyplňte prosím on-line formulář na webových stránkách.

Bližší informace k vyřízení Vaší žádosti Vám budou poskytnuty po vyplnění formuláře. K formuláři je potřeba přiložit sepsaný protokol (PIR), zavazadlový lístek, palubní vstupenku a fotografie poškozeného zavazadla; v případě chybějícího obsahu i seznam položek s účtenkami, cenou a stářím těchto věcí.

NEDORUČENÍ ZAVAZADLA

Nedoručení zavazadla je cestující povinen nahlásit **ihned po příletu**, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Nároky z odpovědnosti za zpoždění zavazadla je třeba uplatnit **do 21 dnů** ode dne, kdy bylo zavazadlo předáno příjemci.

Postrádáte-li své zavazadlo déle než 3 dny, zašlete prosím co nejpodrobnější informace o jeho vzhledu, značce a obsahu e-mailem letištní přepážce, kde jste protokol sepsali.

Škodu lze uplatnit pouze přes online formulář na webových stránkách.

K formuláři je potřeba přiložit sepsaný protokol (PIR), zavazadlový lístek a palubní vstupenku.

Zavazadlo se vyhledává po dobu 30 dnů ode dne sepsání protokolu.

Aktuální stav vyhledávání Vašeho zavazadla můžete sledovat na webu:

<https://www.smartwings.com/zavazadla/>

<https://www.csa.cz/baggage>



<https://claim.travelservice.aero>



<https://csa.cz/reklamace>



Dear passengers,

please accept our apology for the damage / delay of your baggage during your flight.

DAMAGED BAGGAGE AND MISSING CONTENTS FROM THE BAGGAGE

In case of damage or missing contents, the passenger is obliged to inform the carrier immediately after arrival, at the latest **within 7 days** of collecting the baggage.

If your bag was damaged or its contents are missing, please fill the form on our website.

Further information on the settlement of your claim will be provided after submitting the claim. The following documents will need to be attached to the form: the damage report (PIR), baggage tag, boarding card and a photo of the damaged luggage; in case of missing contents also a list of the articles with the receipts, age and value of these items.

DELAYED BAGGAGE

The passenger shall be obliged to report non-delivery of baggage **immediately upon arrival**, later claims shall not be accepted. The claim for liability of a delayed baggage must be lodged **no later than 21 days** after receiving the baggage.

If your bag is delayed for more than 3 days, please send a detailed description of the luggage, its brand and contents by e-mail to the handling office that created your report.

The complaint can only be made via the online form on our website.

The following documents will need to be attached to the form: the property irregularity report (PIR), baggage tag and boarding card.

The baggage is in tracing for 30 days from the date of the report.

Your baggage can be traced online on:

<https://www.smartwings.com/en/baggage/>

<https://www.csa.cz/baggage>



<https://claim.travelservice.aero/en/>



<https://csa.cz/claim>

