

# Reclamación de equipaje

Lamentamos cualquier inconveniente causado durante el transporte de su equipaje.

Las siguientes instrucciones se refieren al proceso de compensación por daños en el equipaje, y se aplican únicamente al equipaje facturado, es decir, aquel identificado con una etiqueta de equipaje con número de identificación y transportado en la bodega del avión.

La compensación por daños se rige por las Condiciones Generales de Transporte del transportista y por el Convenio de Montreal.

## 1. Equipaje dañado y/o contenido dañado o perdido

De acuerdo con el Convenio de Montreal, el pasajero está obligado a notificar al transportista cualquier daño al equipaje o a su contenido sin demora, tan pronto como lo detecte, y a más tardar dentro de los 7 días posteriores a la recepción del equipaje. En caso de pérdida de contenido, esta debe ser notificada al transportista de forma inmediata tras la recepción del equipaje. La reclamación puede realizarse ante el agente de handling en el aeropuerto de llegada o mediante la cumplimentación del formulario en línea del transportista (ver más abajo) dentro del plazo establecido. El pasajero debe revisar su equipaje y su contenido de inmediato después de recibirlo y, en caso de daños, reportarlos conforme al Convenio de Montreal.

Las reclamaciones presentadas fuera de este plazo no serán aceptadas.

En caso de sospecha de robo del contenido del equipaje (falta de contenido sin daños al equipaje o con perjuicio para la seguridad), el pasajero está obligado a denunciar la sospecha de actividad ilegal inmediatamente después de descubrirla a la comisaría de policía más cercana, de conformidad con la normativa legal aplicable. La tramitación de la solicitud se registrará por las conclusiones de la policía.

Para gestionar la reclamación, por favor complete el formulario en línea en la siguiente dirección:

<https://claim.smartwingsgroup.com>

### EQUIPAJE DAÑADO

Documentación necesaria para presentar una reclamación:

- a) Informe de daños emitido por el agente de handling
- b) arjeta de embarque
- c) Etiqueta del equipaje
- d) Fotografías del equipaje dañado
- e) Dirección y datos bancarios
- f) Factura con el precio de compra del equipaje dañado o una confirmación del valor del mismo
- g) Comprobante de reparación del equipaje o constancia de que no es reparable
- h) denuncia policial en caso de sospecha de robo de contenidos

Al completar el formulario, el pasajero recibirá automáticamente más información sobre el procedimiento de resolución. La reclamación puede resolverse mediante compensación económica o mediante un bono para futuros servicios. El importe de la compensación se calculará en función de los documentos indicados en los puntos f) y g). Si el pasajero no proporciona los documentos mencionados, se ofrecerá una compensación basada en una tarifa estándar.

En caso de que el pasajero no presente la etiqueta del equipaje, la reclamación no será aceptada conforme al Convenio de Montreal.

## CONTENIDO DAÑADO O PERDIDO

Documentación necesaria para presentar una reclamación:

- a) Informe de daños emitido por el agente de handling
- b) Tarjeta de embarque
- c) Etiqueta del equipaje
- d) Fotografías del contenido dañado
- e) Dirección y datos bancarios
- f) Lista de objetos dañados o perdidos con precio y fecha de adquisición
- g) Comprobantes de compra de los objetos dañados o perdidos

En caso de que el pasajero no presente la etiqueta del equipaje, la reclamación no será aceptada conforme al Convenio de Montreal.

## **2. Equipaje retrasado y perdido**

De acuerdo con el Convenio de Montreal, el pasajero está obligado a notificar inmediatamente la no entrega del equipaje al llegar a su destino, directamente al agente de handling. Las reclamaciones realizadas después de abandonar la sala de llegadas del aeropuerto no serán aceptadas.

El pasajero debe presentar la etiqueta del equipaje correspondiente al equipaje no entregado al momento de realizar la reclamación. El transportista no se hace responsable del retraso o pérdida de equipaje si el pasajero no proporciona la etiqueta correspondiente al momento de reportar la incidencia, conforme al Convenio de Montreal.

Si no ha recibido información sobre su equipaje dentro de los 3 días posteriores a la llegada, le rogamos que nos proporcione una descripción detallada del equipaje (marca, características distintivas) y su contenido. Esta información puede enviarse a la oficina de reclamaciones de equipaje del aeropuerto donde se reportó el retraso (los contactos figuran en el informe de irregularidad) o por correo electrónico a [claim@smartwings.com](mailto:claim@smartwings.com).

El proceso de localización de equipaje retrasado tiene una duración de hasta 4 semanas. Transcurrido este plazo, el equipaje se considera perdido.

Para la gestión de la reclamación, complete el formulario en línea en:

<https://claim.smartwingsgroup.com>

## EQUIPAJE RETRASADO

Las reclamaciones por retraso deben presentarse a más tardar dentro de los 21 días posteriores a la entrega del equipaje. Las reclamaciones fuera de este plazo no serán aceptadas.

Los pasajeros que residan en el país de llegada no tienen derecho a compensación por retraso en la entrega del equipaje. No se abona compensación por cochecitos retrasados.

En caso de que el equipaje se retrase más de 24 horas, el pasajero tiene derecho al reembolso de los gastos esenciales. La compensación se efectúa sobre la base de facturas y cubre únicamente artículos de primera necesidad (productos de higiene, ropa interior, prendas de vestir en caso de retraso prolongado del equipaje, etc.), con un límite máximo de 40 EUR por día de retraso (las primeras 24 horas no se contabilizan) y un límite total de 250 EUR. No se reembolsarán compras de artículos no esenciales (cosmética decorativa, artículos de lujo, etc.). Cada reclamación será evaluada de forma individual.

Si ya se ha concedido al pasajero una compensación parcial antes de presentar la solicitud formal, dicha cantidad será deducida del total de la compensación final, incluyendo la proporcionada por un representante de una agencia de viajes en nombre de la aerolínea.

Documentación necesaria para presentar la reclamación:

- a) Informe de irregularidad de equipaje (Property Irregularity Report – PIR)
- b) Tarjeta de embarque
- c) Etiqueta del equipaje
- d) Dirección y datos bancarios
- e) Facturas de los artículos esenciales adquiridos

## EQUIPAJE PERDIDO

El equipaje se considera perdido si no se localiza en un plazo de 4 semanas. Si su equipaje no ha sido hallado dentro de ese período y aún no ha completado el formulario, le rogamos que lo haga cuanto antes.

Si el pasajero ya recibió una compensación parcial antes de que el equipaje fuera declarado como perdido, esta será deducida del importe total de la indemnización, incluyendo la compensación proporcionada por un representante de agencia de viajes en nombre de la aerolínea.

Documentación necesaria para presentar la reclamación:

- a) Informe de irregularidad de equipaje (Property Irregularity Report – PIR)
- b) Tarjeta de embarque
- c) Etiqueta del equipaje
- d) Dirección y datos bancarios
- e) Lista de artículos contenidos en el equipaje perdido con precios, fechas de adquisición y facturas de compra

En caso de pérdida de equipaje, es posible que se le solicite al pasajero el envío postal de los originales de las facturas de compra.

## **3. Equipaje no recogido**

El pasajero está obligado a recoger su equipaje inmediatamente después de la llegada a su destino. El transportista no asume ninguna responsabilidad por el equipaje que no haya sido recogido por el pasajero.

En caso de que se encuentre equipaje no recogido, este será almacenado por el agente de handling o por el transportista por un período máximo de 3 meses. Si el pasajero no recoge su equipaje dentro de este plazo, será eliminado de conformidad con todas las normativas legales y medioambientales aplicables.

Si el pasajero desea recuperar su equipaje no recogido después de haber abandonado el aeropuerto, debe ponerse en contacto con el agente de handling en el aeropuerto de llegada. Todos los gastos asociados a la recuperación del equipaje correrán a cargo exclusivo del pasajero.

## 4. Limitación de la responsabilidad del transportista

De conformidad con las Condiciones Generales de Transporte, el transportista se reserva el derecho de solicitar al pasajero la documentación necesaria para determinar el monto del daño. La falta de presentación de dichos documentos puede resultar en el rechazo de la reclamación.

El transportista no se hace responsable de los daños o pérdidas de objetos y equipaje transportados en contravención de las Condiciones Generales de Transporte. Tampoco será responsable por los objetos confiscados durante los controles de seguridad ni por los daños ocasionados durante dicho proceso.

Objetos por los que el transportista no se hace responsable cuando se transportan en el equipaje facturado:

- a) Objetos frágiles (perfumes, aguas de tocador, gafas graduadas o de sol, lentes de contacto, botellas, vidrio, porcelana, pipas de agua, binoculares u otros instrumentos ópticos, etc.)
- b) Artículos perecederos
- c) Medicamentos
- d) Dinero en efectivo, tarjetas bancarias
- e) Valores, acciones u obligaciones, documentos comerciales
- f) Objetos valiosos o artísticos, joyas o artículos de metales preciosos
- g) Llaves
- h) Pasaportes u otros documentos de identificación
- i) Dispositivos electrónicos y soportes de datos (ordenadores portátiles, tabletas, teléfonos móviles, reproductores de música, cámaras fotográficas, videocámaras, etc.), incluidos sus accesorios

El transportista no será responsable por daños o pérdidas de objetos transportados bajo etiqueta de responsabilidad limitada ("limited release tag"), especialmente sombrillas, tiendas de playa, otros accesorios de playa y equipajes ya dañados.

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

Tampoco se hace responsable de daños a equipos deportivos que no hayan sido declarados como tales antes del viaje ni hayan sido abonados los correspondientes cargos por transporte. Asimismo, no será responsable de daños a bicicletas no transportadas en embalajes rígidos de plástico.

El transportista no es responsable por daños a cochecitos no embalados.

El transportista no se responsabiliza por daños resultantes de actos intencionados o negligentes del pasajero, incluyendo el embalaje inadecuado o el exceso de contenido del equipaje.

El transportista no se responsabiliza por daños meramente estéticos que no afecten la funcionalidad del objeto o equipaje.

El transportista no se hace responsable de la pérdida o daño de objetos situados fuera del equipaje y que no formen parte integral del mismo, como candados, etiquetas, fundas, correas o artículos externos como tiendas de campaña, colchonetas y similares.

El transportista no será responsable si el equipaje ha sido recogido por otro pasajero. La persona que haya recogido dicho equipaje será responsable de los daños ocasionados a ambas partes.

La limitación de responsabilidad del transportista también se rige por las Condiciones Generales de Transporte y el Convenio de Montreal.

## 5. Resolución de conflictos

Si el pasajero ha presentado una reclamación al transportista y no está satisfecho con su resolución, tiene derecho a iniciar un procedimiento extrajudicial ante la *Inspección Checa de Comercio* (Česká obchodní inspekce). Toda la información sobre la resolución extrajudicial de disputas de consumo está disponible en el sitio web oficial de la ČOI.

## 6. Protección de datos personales

Información conforme al Artículo 13, apartado 1 del RGPD relativa al tratamiento de datos en el sistema WorldTracer.

WorldTracer es un sistema global para la localización y gestión de equipaje perdido, retrasado o dañado, desarrollado por la empresa SITA en cooperación con IATA. Puede encontrar una descripción del producto en:

<https://www.sita.aero/solutions/sita-at-airports/sita-baggage-management/worldtracer/>

Este sistema es ampliamente utilizado en el sector aéreo y permite la identificación, rastreo y devolución eficiente del equipaje. El responsable del tratamiento procesa los datos personales de los pasajeros, como nombres, datos de contacto e información del vuelo, cumpliendo estrictamente con los estándares de protección de datos en conformidad con el RGPD. El pasajero decide el alcance de los datos personales que proporciona al responsable con el objetivo de facilitar la localización del equipaje perdido (término conocido como "match"). Los datos incluyen tanto información identificativa y de contacto como detalles del vuelo y del equipaje extraviado, retrasado o dañado.

- a) Identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento y su posible representante  
El responsable del tratamiento es la aerolínea a la que el pasajero ha reportado la pérdida o daño del equipaje: Smartwings, a.s., K Letišti 1068/30, Praga 6 – Ruzyně, 161 00, República Checa
- b) Datos de contacto del delegado de protección de datos (DPO)  
Delegado de protección de datos: [dpo@smartwings.com](mailto:dpo@smartwings.com)
- c) Datos de contacto del delegado de protección de datos (DPO)
  - Art. 6(1)(b) del RGPD: El tratamiento es necesario para la ejecución del contrato de transporte entre el pasajero y la aerolínea
  - Art. 6(1)(f) del RGPD: Interés legítimo del responsable en garantizar la calidad del servicio y prevenir fraude
- d) Intereses legítimos del responsable o de un tercero (en caso de aplicación del art. 6(1)(f))  
Finalidad del tratamiento y base jurídica
  - Protección del patrimonio de la aerolínea
  - Prevención de reclamaciones fraudulentas
  - Asegurar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente
- e) Destinatarios o categorías de destinatarios de los datos personales
  - SITA como operador del sistema WorldTracer, en calidad de encargado del tratamiento

- Otros socios contractuales de la aerolínea (por ejemplo, empresas de mensajería, subcontratistas encargados de la entrega del equipaje)
- Los datos se comparten entre aerolíneas y aeropuertos que utilizan WorldTracer, con el objetivo de recuperar el equipaje y prevenir reclamaciones fraudulentas

f) Transferencias internacionales de datos

La transferencia de datos a terceros países o a organizaciones internacionales se realiza de conformidad con los artículos 46 y 47 del RGPD, por ejemplo, mediante cláusulas contractuales tipo entre SITA y las aerolíneas. Todas las partes que utilizan WorldTracer están sujetas al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016 (RGPD). Más información sobre las garantías aplicables está disponible en la aerolínea correspondiente o previa solicitud.

La política de privacidad de SITA puede consultarse en:  
<https://www.sita.aero/legal/privacy-at-sita/>