

# Endommagement de bagages

Nous sommes désolés pour les désagréments occasionnés lors du transport de vos bagages.

Les instructions suivantes s'appliquent au processus de réclamation des bagages. Toutes les instructions s'appliquent aux bagages enregistrés, c'est-à-dire aux bagages marqués d'une étiquette de bagage avec un numéro d'identification transportés dans la soute de l'avion.

Les réclamations sont régies par les Conditions de Transport de la compagnie et la Convention de Montréal.

## 1. Bagages endommagés et contenu de bagage endommagé ou perdu

Conformément à la Convention de Montréal, le passager est tenu de signaler les dommages au(x) bagage(s), les dommages au contenu ou la perte de contenu au transporteur dès qu'il les trouve ; au plus tard 7 jours à compter de la date de réception des bagages. Le passager signale les dommages au guichet des réclamations de bagage sur le lieu d'arrivée, éventuellement il est possible de signaler les dommages en remplissant le formulaire de réclamation (voir ci-dessous) du transporteur dans le délai imparti. Le passager est tenu de vérifier le bagage et son contenu immédiatement à la réception des bagages et de signaler tout dommage, conformément à la Convention de Montréal.

Les réclamations signalées après cette période ne seront pas acceptées.

En cas de suspicion de vol du contenu des bagages (disparition sans dommage aux bagages ou avec atteinte à sa sécurité), le passager est tenu de signaler immédiatement toute suspicion d'activité illégale au commissariat de police le plus proche, conformément à la législation en vigueur. Le traitement de la demande est régi par les conclusions de la police.

Pour traiter votre demande, veuillez remplir le formulaire en ligne à l'adresse

<https://claim.smartwingsgroup.com>.

### BAGAGES ENDOMMAGÉS

Les documents nécessaires pour traiter votre demande :

- a) Constat d'avarie de bagage (Damage Report)
- b) Carte d'embarquement
- c) Ticket de bagage
- d) Photos de bagage endommagé
- e) Adresse et RIB
- f) Ticket de caisse de votre bagage ou la confirmation de valeur de votre bagage
- g) Preuve de réparation des bagages ou confirmation de l'irréparabilité de bagage
- h) Rapport de police en cas de suspicion de vol de contenu

En remplissant le formulaire, le passager recevra automatiquement des informations supplémentaires sur l'avancement de la solution. Les demandes d'endommagement peuvent être réglées avec une compensation financière ou une compensation en utilisant un bon pour d'autres services. Le montant de l'indemnité dépend des documents f) et g) envoyés. Si le passager ne fournit pas les documents visés aux points f) et g), le passager se voit offrir une compensation sous la forme d'une somme forfaitaire.

Si le passager ne présente pas de billet de bagage, la réclamation ne sera pas acceptée conformément à la Convention de Montréal.

### CONTENU DE BAGAGE ENDOMMAGÉ OU PERDU

Les documents nécessaires pour traiter votre demande :

- a) Constat d'avarie de bagage (Damage Report)
- b) Carte d'embarquement
- c) Ticket de bagage
- d) Photos de bagage endommagé
- e) Adresse et RIB
- f) Liste des objets endommagés ou perdus avec les reçus (confirmant la date de vente et le prix)

Si le passager ne présente pas de billet de bagage, la réclamation ne sera pas acceptée conformément à la Convention de Montréal.

## **2. Bagages retardés ou perdus**

Conformément à la Convention de Montréal, le passager est tenu de signaler la non-livraison de(s) bagage(s) dès son arrivée à destination auprès du partenaire de manutention. Les réclamations signalées après avoir quitté le hall d'arrivée de l'aéroport ne seront pas acceptées.

Lors du signalement de bagages non livrés, le passager est obligé de présenter un ticket de bagage pour les bagages non livrés. Le transporteur n'est pas responsable des retards ou de la perte de bagages auxquels le passager ne livre pas le ticket de bagage lors du signalement du retard, conformément à la Convention de Montréal.

Si vous n'avez pas de message sur votre bagage depuis plus de 3 jours, merci de nous informer le plus en détail possible de l'aspect du bagage (marque, éventuelles spécialités visuelles) et de son contenu. Envoyez les informations soit à la réclamation des bagages de l'aéroport où vous avez signalé le retard (les contacts peuvent être trouvés dans le rapport de retard) ou à [claim@smartwings.com](mailto:claim@smartwings.com).

Les bagages retardés sont recherchés pendant 4 semaines. Passé ce délai, les bagages sont considérés comme perdus.

Pour traiter votre demande, veuillez remplir le formulaire en ligne à l'adresse  
<https://claim.smartwingsgroup.com>

### BAGAGES RETARDÉS

Les réclamations de bagages retardés peuvent être faites au plus tard 21 jours à compter de la date de réception des bagages. Les réclamations signalées après cette période ne seront pas acceptées.

Les passagers résidant dans le pays d'arrivée n'ont pas droit à une compensation pour les retards de bagages. L'indemnisation n'est pas remboursée pour les poussettes retardées.

En cas de retard de bagages de plus de 24 heures, le passager a droit au remboursement des frais nécessaires. L'indemnisation est payée sur la base des reçus. Les besoins nécessaires (articles d'hygiène, sous-vêtements, vêtements en cas de retard de bagages plus long, etc.) sont couverts jusqu'à un montant maximum ne dépassant pas 40 EUR / jour de retard (les 24 premières heures de retard ne sont pas comptées) et jusqu'à un montant maximum total de 250 EUR. Les achats d'articles

redondants (cosmétiques décoratifs, produits de luxe, etc.) ne seront pas remboursés. Chaque plainte est évaluée individuellement.

Les documents nécessaires pour traiter votre demande :

- a) Constat d'irrégularité bagage (Property Irregularity Report – PIR)
- b) Carte d'embarquement
- c) Ticket de bagage
- d) Adresse et RIB
- e) Reçus des achats de objets nécessaires

### BAGAGES PERDUS

Les bagages sont considérés comme perdus s'ils ne sont pas retrouvés dans les 4 semaines. Si votre bagage n'a pas été retrouvé dans ce délai, veuillez remplir le formulaire en ligne.

Si le passager a déjà été partiellement indemnisé au moment où le bagage a été déclaré perdu, cette indemnité sera réduite de l'indemnisation totale prévue.

Les documents nécessaires pour traiter votre demande :

- a) Constat d'irrégularité bagage (Property Irregularity Report – PIR)
- b) Carte d'embarquement
- c) Ticket de bagage
- d) Adresse et RIB
- e) Liste des objets se trouvant dans le bagage avec les reçus (confirmant la date de vente et le prix)

En cas d'une perte de bagage le passager peut être demandé nous envoyer les originaux de reçus.

### **3. Les bagages non-réclamés**

Le passager est obligé de réclamer ses bagages dès son arrivée à destination. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les bagages qui ne sont pas récupérés par le passager.

En cas des bagages non-réclamé sont trouvés, ils seront stockés chez le service de bagage ou chez le transporteur pendant 3 mois maximum. Si le passager ne réclame pas ses bagages dans ce délai, ceux-ci seront liquidés conformément à toutes les réglementations légales et environnementales.

Si le passager souhaite récupérer ses bagages non récupérés après avoir quitté l'aéroport, il est nécessaire de contacter le guichet des réclamations de bagage du lieu d'arrivée. Tous les frais liés à la collecte des bagages sont uniquement à la charge du passager.

### **4. Limitation de responsabilité du transporteur**

Selon les Conditions de Transport, le transporteur se réserve le droit de demander aux passagers les documents nécessaires pour déterminer le montant des dommages causés. Le fait de ne pas fournir les documents nécessaires peut conduire à un avis négatif sur la plainte.

Le transporteur n'est pas responsable des dommages ou de la perte des articles et bagages transportés en violation des Conditions de Transport. Le transporteur n'est pas non plus responsable des articles qui ont été retirer des bagages lors du contrôle de sécurité.

Articles pour lesquels le transporteur n'est pas responsable du transport des bagages enregistrés :

- a) Objets fragiles (parfums, eau de toilette, lunettes dioptriques ou solaires, lentilles de contact, bouteilles, verre, porcelaine, pipes, ...)
- b) Objets périssables
- c) Médicaments
- d) Argent, cartes de crédit
- e) Titres, actions ou obligation, documents commerciaux
- f) Objets de valeur et artistiques, bijoux et articles en métaux précieux
- g) Clés
- h) Passeport ou autres documents d'identification
- i) périphériques informatiques, appareils électroniques (ordinateur portable, tablette, téléphone portable, lecteurs de musique, appareils photo, caméscopes, etc.) y compris les accessoires

Le transporteur n'est pas responsable des dommages ou de la perte d'articles transportés sur la soi-disant limited release tag (en particulier les parapluies, les tentes de plage, tout autre équipement de plage et les bagages déjà endommagés).

Le transporteur n'est pas responsable des dommages causés par le contenu des bagages.

Le transporteur n'est pas responsable des dommages aux équipements sportifs qui n'ont pas été signalés comme tels avant le transport et pour lesquels les frais de transport n'ont pas été payés. En outre, le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les dommages causés aux vélos qui n'ont pas été transportés dans un emballage en plastique rigide.

Le transporteur n'est pas responsable des dommages causés aux poussettes non emballées.

La limitation de la responsabilité du transporteur est en outre régie par les Conditions de Transport et la Convention de Montréal.

## 5. Résolution de conflits

Les passagers qui ont contacté le transporteur avec leur réclamation et qui ne sont pas satisfaits de l'évaluation de leur demande ont le droit de demander un règlement à l'amiable par l'intermédiaire de l'Autorité Tchèque d'inspection du commerce. Des informations complètes sur les règlements à l'amiable et le formulaire de soumission en ligne sont disponibles sur le site web de l'Autorité tchèque d'inspection du commerce.

## 6. Protection des données personnelles

Informations selon l'article 13, paragraphe 1 du RGPD concernant le traitement des données dans le système WorldTracer.

WorldTracer est un système mondial de suivi et de gestion des bagages perdus, retardés ou endommagés, développé par la société SITA en coopération avec l'IATA. Une description du produit est disponible sur le site : <https://www.sita.aero/solutions/sita-at-airports/sita-baggage-management/worldtracer/>. Ce système est largement utilisé dans le secteur aérien et permet une identification, un suivi et une restitution efficaces des bagages. Le responsable du traitement traite les données personnelles des passagers, telles que les noms, les coordonnées et les informations sur les vols. Par conséquent, il est tenu de respecter des normes strictes de protection des données, notamment en conformité avec le RGPD.

Le passager choisit lui-même l'étendue des données personnelles fournies au responsable du traitement, dans le but défini ci-dessous. Plus les données fournies sont détaillées, plus les chances de retrouver précisément un bagage perdu (appelé « match ») sont élevées. Ces données comprennent des informations d'identification et de contact de base, des données personnelles, ainsi qu'une description du vol et du bagage perdu, retardé ou endommagé.

Identité et coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, de son représentant

a) Le responsable du traitement des données personnelles est la compagnie aérienne auprès de laquelle le passager signale la perte ou l'endommagement de son bagage, à savoir :

Smartwings, a.s., K Letišti 1068/30, Prague 6 – Ruzyně, 161 00, République tchèque.

b) Coordonnées du délégué à la protection des données (le cas échéant)

Délégué à la protection des données – e-mail : dpo@smartwings.com

c) Finalités du traitement et base juridique du traitement

Finalité : Enregistrement, recherche et restitution des bagages perdus, retardés ou endommagés via le système WorldTracer. Base juridique :

- Article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD – le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de transport entre le passager et la compagnie aérienne ;
- Article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD – intérêt légitime du responsable du traitement pour assurer la qualité des services et prévenir la fraude.

d) Intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers (conformément à l'art. 6, par. 1, point f))

Les intérêts légitimes incluent notamment :

- la protection des biens de la compagnie aérienne,
- la prévention des réclamations frauduleuses en matière de compensation,
- l'assurance de l'efficacité opérationnelle et de la satisfaction des passagers.

e) Destinataires ou catégories de destinataires des données personnelles

- La société SITA en tant qu'exploitant du système WorldTracer (sous-traitant) ;
- Éventuellement d'autres partenaires contractuels de la compagnie aérienne (par ex. services de messagerie, sous-traitants pour la livraison des bagages) ;
- Les données sont partagées entre les aéroports et les compagnies aériennes participant au système WorldTracer, principalement pour la restitution des bagages et, secondairement, pour prévenir les réclamations frauduleuses.

f) Intention de transférer les données personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale

Le transfert est effectué conformément aux articles 46 et 47 du RGPD – par exemple, via les clauses contractuelles types entre SITA et les compagnies aériennes.

Les parties contractuelles utilisant le système WorldTracer ont conclu un contrat incluant l'engagement de se conformer au RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données). Les informations relatives à ces garanties sont disponibles auprès de la compagnie aérienne concernée ou sur demande. La politique de confidentialité de SITA est disponible à l'adresse suivante : <https://www.sita.aero/legal/privacy-at-sita/>

