

ERSÄTTNINGSKRAV VID SKADAT, FÖRSENAT ELLER FÖRLORAT BAGAGE

Försenat eller skadat bagage skall rapporteras till vårt marktjänstbolag i ankomsthallen innan du passerar tullen och en PIR-rapport (Property Irregularitet Report) skall utfyllas. **Notera:** utan PIR – rapport kan NOVAIR inte behandla ditt ersättningskrav.

| | | | |
|--|------------------------------|---|--|
| PIR nummer (nödvändigt för behandling av ditt ersättningskrav): | | Bokning nummer: | |
| Namn: | | | |
| E-mail: | | Telefon: | |
| Har du en hemförsäkring eller en särskild bagageförsäkring, skall du anmäla skadan till ditt försäkringsbolag. | | | |
| Om du väljer att söka ersättning från Novair, skall du vara uppmärksam på Novair begränsade ersättningsansvar, enligt följande bilaga och / eller på vår hemsida www.novair.se . Formulären skickas vidhäftat ett email till bagage@novair.se | | | |
| Som angett på din PIR –rapport skall man vid ersättningskrav för skadat bagage klaga till Novair senast 7 dagar efter skadan är skedd. | | | |
| Egen försäkring | | | |
| Är skadan anmäld till eget försäkringsbolag? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nej | Bolag: Police nummer: | Har du fått utbetalt ersättning? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nej | Om ja, ange belopp: |
| Beskriv utförligt skadan | | | |
| Bank upplysningar för evt. utbetalning av ersättning | | | |
| IBAN kontonummer och bankens BIC kod för transaktion till utlandet. (kontakta din internetbank) | | | |
| Att fylla i vid bagageskada Kvitto från inköp av det skadade bagaget skall bifogas. | | | |
| Ange märke, typ, modell eller liknande. | Inköpsår/månad | Inköpspris | Finns kvitto Ja <input type="radio"/> Nej <input type="radio"/> |
| | | | Ja <input type="radio"/> Nej <input type="radio"/> |
| Att fylla i vid försenat bagage | | | |
| När fick du bagaget levererat? | Kl. | Datum: | |
| Har du fått utbetalt ersättning: Ja <input type="radio"/> Nej <input type="radio"/> Om ja, ange belopp: | | | |
| Att fylla i vid förlorat bagage Lista över förlorat bagage samt kvitto skall bifogas | | | |
| Har du fått utbetalt ersättning: Ja <input type="radio"/> Nej <input type="radio"/> Om ja, ange belopp: | | | |
| <input type="checkbox"/> Jag intygar att ovanstående uppgifter är riktiga. Flygbolaget har min tillåtelse att utbyta mina upplysningar och min dokumentation med andra försäkringsbolag. | Datum: | | |

Försenat eller försvunnet bagage

Det är i bästa fall irriterande att bli av med sitt bagage – och i värsta fall en katastrof. Därför gör Novair marktjänstbolag sitt yttersta för att undvika detta. Dessvärre kan vi inte helt utesluta det och vi beklagar verkligen om ditt bagage blir försenat och den olägenhet som det kan innebära för dig.

Anmälan om bagageförsening

Om din väska eller annat incheckat bagage mot förmodan inte anländer tillsammans med dig till resmålet ska du omedelbart – innan du går igenom tullen – kontakta Novairs marktjänstbolag som sköter bagagehanteringen efter landningen.

Där fyller du i en PIR-rapport (Property Irregularity Report) som dokumenterar att förseningen har anmälts. Var noga med att ange samma namn och adress i din anmälan som står på bagagets namnskylt. Alla upplysningar om kännetecken och detaljer på bagaget kan göra att bagaget snabbare återfinns. Kom också ihåg att uppge var vi kan kontakta dig på resmålet och eventuellt en e-postadress.

Efterlysning av bagage

Ditt bagage efterlysas på flygplatsen omedelbart efter att du anmält förseningen. Efterlysningen baseras på den PIR-rapport (Property Irregularity Report) som du fyllde i vid din anmälan och innehåller information om bagagekvittots nummer samt dina uppgifter om namnskylt och andra kännetecken. För efterlysningen och sökningen av bagaget är det viktigt att såväl nummer som namn och adress på bagaget överensstämmer med de uppgifter som du angett på rapporten samt att du hjälper till genom att uppge så många detaljer och kännetecken på bagaget som möjligt (även innehållet).

De första fem dagarna ansvarar Novair marktjänstbolag på ankomstflygplatsen för efterlysningen. Därför ska du vända dig till flygplatsen med eventuella frågor eller kompletterande upplysningar under den här perioden.

Om bagaget inte har återfunnits inom de fem dagarna övergår ansvaret för efterlysningen till Novair avdelning för Customer service som du kan kontakta via bagage@novair.se eller på telefonnumret +46 8 4200 2560 kl. 09.00–15.00 alla vardagar.

Först när bagaget återfunnits och anlänt till flygplatsen kontaktas du för överenskommelse om leverans.

Kompensation för försening på resmålet

Om den väska eller annat semesterbagage som du checkat in (gäller inte "specialbagage") försenats med mer än åtta timmar på semesterresmålet erbjuder Novair en kompensation på 100 euro per väska som i de flesta fall kan utbetalas av din researrangör på resmålet.

Detta belopp är ett engångsbelopp som ska täcka det allra nödvändigaste som hygienartiklar, kläder med mera. För ett mer omfattande skydd hänvisar vi till egen bagageförsäkring.

Om det "specialbagage" som du checkat in – till exempel barn- och sittvagnar, rullstolar och sportutrustning – försenats med mer än åtta timmar på resmålet erbjuder sig Novair att stå för dina dokumenterade utgifter för hyra av motsvarande utrustning tills ditt "specialbagage" kommit fram.

Novair betalar ingen ersättning för försenat bagage i samband med hemresan.

Försvunnet bagage – efter 21 dagars försening

Om det bagage som du checkat in mot förmodan, och trots att vi fått alla nödvändiga uppgifter om kännetecknen av dig, inte har återfunnits senast 21 dagar efter det datum då bagaget skulle ha anlänt, har du möjlighet att söka ersättning för försvunnet bagage.

Ersättning för försvunnet bagage

Eftersom Novair har ett begränsat ersättningsansvar rekommenderar vi att du söker ersättning direkt via eget försäkringsbolag.

Om du vill framlägga krav gentemot Novair ska du tänka på att Novair endast ansvarar för dokumenterade förluster. Bland annat krävs bevis för att anmälan skett i rätt tid samt dokument för utgifter/köp, köp datum och pris.

Ersättningsbeloppet bestäms med avdrag för ålder och eventuellt saknade kvitton.

Novair ersätter dessutom inte förluster av värdefulla, viktiga eller ömtåliga föremål som inte får förvaras i det incheckade bagaget, till exempel pengar, nycklar, receptbelagda läkemedel, flaskor, kameror, smycken, klockor, ädelmetaller, elektroniska föremål, värdepapper samt andra värdeföremål eller enskilda föremål av stort värde.

Om du vill rikta ersättningskrav mot Novair ska du fylla i blanketten "Ersättningskrav" och skicka den till oss på bagage@novair.se. Det är viktigt att du anger numret på din PIR-rapport (Property Irregularity Report).

Övriga regler hittar du på vår webbplats www.novair.se

Skadat bagage

Vi på Novair gör vårt bästa för att skydda det incheckade bagaget, men kan dessvärre inte helt undvika att bagaget får en del stötar, repor och skador under hanteringen på väg till och från våra flygplan på flygplatserna runt om i världen. Om ditt bagage skadats beklagar vi den olägenhet som detta innebär för dig.

Anmälan om bagageskada

Om det bagage som du checkat in är skadat när det anländer till ankomstflygplatsen ska du omedelbart – innan du går igenom tullen – kontakta Novair marktjänstbolag som sköter bagagehanteringen efter landningen och fylla i en PIR-rapport (Property Irregularity Report).

Observera att om du har hämtat ditt bagage och lämnat ankomsthallen utan att ha anmält skadan till vårt marktjänstbolag och utan att ha fyllt i en PIR-rapport (Property Irregularity Report), anses bagaget ha lämnats ut i fullgott skick och i enlighet med avtalet om befordran.

Ersättning för skadat bagage

Novairs ansvar är enligt Montrealkonventionen begränsad. Därför rekommenderar vi att du kontaktar ditt försäkringsbolag och hör dig för om möjlighet till kompensation för skadat bagage.

Enligt Montrealkonventionens artikel 31, paragraf 2 skall man klaga till flygbolaget senast sju dagar efter skadan är skedd, om man har ett ersättningskrav för skadat bagage. Vid ersättningskrav gentemot Novair ska du fylla i blanketten "Ersättningskrav" och skicka den till Novair på bagage@novair.se senast sju dagar efter skadan har inträffat. Det är viktigt att du anger numret på din PIR –rapport (Property Irregularity Report) på blanketten.

Om du vill framlägga krav gentemot Novair ska du tänka på att Novair endast ansvarar för skadan om du kan bevisa att anmälan skett i rätt tid, att skadan uppkommit då Novair ansvarat för bagaget samt att du har köpebevis som bekräftar köpdatum och pris för det skadade bagaget. Ersättningsbeloppet bestäms med avdrag för ålder och eventuellt saknade kvitton.

Du ansvarar själv för att ditt bagage är lämpligt för flygtransport.

Novair ersätter inte skador som beror på fel och brister hos själva bagaget eller skador som orsakats av att bagaget överpackats. Novair ersätter inte kosmetiska eller ytliga skador till följd av slitage under transporten – till exempel mindre repor, revor, bucklor, fläckar/smuts, skador på hjul, handtag, stödfötter, utdragbara handtag/remmar, hänglås och dragtappar till blixtlås samt skador i samband med att lås brutits upp. Av säkerhetsskäl kan ditt bagage undersökas utan att du är närvarande eller lämnat ditt medgivande – om så krävs genom att låsen bryts upp.

Novair ersätter inte någon form av skada på bagage eller föremål som inte får medtas på flygresan eller som inte får förvaras i det incheckade bagaget. Skador på värdefulla, viktiga eller ömtåliga föremål, till exempel flaskor, kameror, smycken, elektroniska föremål, värdepapper eller andra värdeföremål, ersätts följaktligen inte.

Speciellt ömtåligt bagage, som till exempel sportutrustning, cyklar, barn- och sittvagnar, som inte är förpackade i Airshells eller motsvarande skydd (hårt emballage som är godkänt för flygtransport) medtas på eget ansvar.

Om Novair är ansvarigt för en skada ska Novair i möjligaste mån låta reparera bagaget. Novair samarbetar med väskföretag som reparerar de flesta väskmärken.

Skador på bagage/handbagage som inte checkats in, till exempel personliga ägodelar, ersätts endast om du kan påvisa att skadan beror på oaktsamhet eller fel från Novairs sida.

Om du vill rikta ersättningskrav mot Novair ska du fylla i blanketten "Ersättningskrav" och skicka den till oss på bagage@novair.se. Det är viktigt att du anger numret på din PIR-rapport (Property Irregularity Report).

Övriga regler hittar du på vår webbplats www.novair.se