

Stimați pasageri Air Bucharest,

Suntem conștienți de faptul că, din nefericire, se întâmplă ca bagajele să fie întârziate, greșit direcționate, deteriorate sau, uneori pierdute. Pentru astfel de inconveniente, ne cerem scuze anticipat și vă asigurăm de tot sprijinul nostru pe tot parcursul procesului de urmărire și de livrare. Mai mult, noi încercăm să reducem la minim aceste evenimente neplăcute .

Cu toate acestea, ori de câte ori nu ați găsit bagajele în zona de sosire, trebuie să vă adresați imediat Birourilor Lost & Found (Bagaje Pierdute).

La biroul „Bagaje Pierdute”, vi se vor cere unele informații de care agentul are nevoie, în scopul de a completa un raport de bagaje pierdute sau deteriorate (PIR), detaliind modelul, culoarea și conținutul bagajelor dumneavoastră. Eticheta de identificare a bagajului primită la check-in va fi de asemenea necesară împreună cu datele dumneavoastră de contact. Pe acest document veți găsi, de asemenea, un număr de telefon unde puteți întreba despre stadiul desfășurării reclamației.

După ce raportul a fost finalizat, vom urmări bagajul prin sistemul "World Tracer", un sistem computerizat mondial pentru acțiuni de urmărire a bagajelor și de management.

Căutarea bagajelor începe odată ce datele din PIR au fost prelucrate de calculator și se continuă la posturile locale timp de 5 zile. Din când în când, sunteți informat de cele mai recente știri despre urmărirea bagajelor dumneavoastră. Dacă bagajul nu a fost găsit după 5 zile, în ziua a 6-a vi se va cere să completați un chestionar despre bagaj, în care vi se vor cere date despre conținutul bagajului. Acum, procesul de urmărire este preluat de Biroul Central Air Bucharest. După expirarea termenului (40 zile), se va aplica procedura de limitare a răspunderii în caz de bagaje pierdute.

RECLAMATII PENTRU BAGAJE DETERIORATE

În cazul în care bagajul de cală a fost deteriorat, trebuie să efectuați o reclamație în scris, folosind formularul Air Bucharest pentru identificarea bagajelor, către compania noastră imediat ce descoperiți pagubele provocate, sau cel târziu în termen de sapte zile de la data primirii bagajului:

E-mail: **info@airbucharest.ro**

Fax: **+ 40 21.242.55.32**

Poștă: **Bld. Iancu de Hunedoara,, nr.36, Sector 1, București, România**

Tel: +40 21. 242.55 30 / +40 21 242.55.31

Când depuneți reclamația, anexați următoarele:

- raportul întocmit în aeroport la biroul Lost & Found (PIR)
- copii ale Etichetelor de identificare ale bagajului
- fotografiile ale bagajului deteriorat.

În cazul în care nu sunt îndeplinite aceste condiții, Air Bucharest își declină orice răspundere.

Air Bucharest nu este răspunzătoare pentru deteriorarea bagajelor cauzate de întârzieri dacă vom dovedi că am luat toate măsurile rezonabile pentru a evita dauna acestora, sau dacă era imposibil pentru noi de a lua astfel de măsuri.

LIMITAREA RESPONSABILITATII BAGAJELOR

Vă sfătuim să păstrați obiectele de valoare in bagajul de mana, nu in bagajul de cala.

Air Bucharest nu este responsabila pentru pierderea, deteriorarea sau întârzierea în livrarea urmatoarelor articole transportate in bagajul de cala, cu sau fără cunoștința Air Bucharest:

Articolele fragile sau perisabile, bani, cărți de credit, cecuri, bijuterii, metale prețioase, obiecte de valoare;
Documente negociabile, obligațiuni, acțiuni, echipamente electronice, calculatoare, documente cu titluri de valoare și chei;
Documente de afaceri, certificate de acțiuni, obligațiuni sau alte documente de valoare
Documente, pașapoarte și alte documente de identificare, mostre, medicamente, obiecte interzise.