



## ASSISTENZA BAGAGLIO DISGUIDATO O DANNEGGIATO

### MANCATA / RITARDATA CONSEGNA DEL BAGAGLIO

Per informazioni sullo stato della ricerca, può contattare il numero telefonico riportato nella sua denuncia aeroportuale.

Al fine di facilitare le operazioni di ricerca, Le chiediamo di inviare all'indirizzo e-mail [lostandfound@neosair.it](mailto:lostandfound@neosair.it) copia della denuncia aperta in aeroporto (PIR) ed il modulo DESCRIZIONE BAGAGLIO (allegato) debitamente compilato.

Le ricordiamo che può monitorare lo stato di ricerca del Suo bagaglio tramite il sito <http://www.worldtracer.aero/filedsp/no.htm> inserendo il codice della denuncia.

### DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO

Entro i limiti di responsabilità del vettore, e secondo i termini e le condizioni riportate nelle condizioni generali di contratto, il Suo bagaglio verrà riparato oppure sostituito. Al fine di una sollecita definizione della pratica, Le chiediamo cortesemente di mettersi in contatto con il nostro fornitore di fiducia, **G. Service Srl\***, inviando un'e-mail all'indirizzo [info@gservicebagagli.com](mailto:info@gservicebagagli.com) contenente la seguente documentazione:

1. originale del rapporto di danneggiamento (DPR)
2. copia della carta d'imbarco e dell'etichetta bagaglio
3. il presente formulario, compilato e firmato

Rilevo dalla presente, di avere 7 giorni di tempo dalla ricezione del bagaglio riparato/sostituito, per sollevare eventuali contestazioni. Decorso tale termine, il bagaglio si intende accettato pienamente e con effetto liberatorio per la Compagnia. Per approvazione specifica di quanto sopra:

NOME \_\_\_\_\_ DPR nr. \_\_\_\_\_ DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

*Per informazioni: G. Service Srl [www.gservicebagagli.com](http://www.gservicebagagli.com)*

*Viale Austria 5/E – 35020 Z.I. Ponte San Nicolò (PD)*

*Telefono: 049-8962385 (dal lunedì a venerdì 09.00-12.30 e 15.30-17.30)*

Qualora il bagaglio fosse troppo danneggiato per essere utilizzato nel volo di rientro, La autorizziamo ad acquistarne uno nuovo entro il valore di euro 100,00. Per poter ottenere il rimborso Le chiediamo di inviarci lo scontrino del nuovo acquisto unitamente ai documenti riportati nella sezione RICHIESTE DI RIMBORSO secondo le modalità ivi descritte.

In caso di danneggiamento di carrozzina di passeggero disabile, passeggino ed altri dispositivi di ausilio alla mobilità o di particolari attrezzature sportive, potrà inviare la Sua richiesta di rimborso secondo le modalità sotto riportate nella sezione RICHIESTE DI RIMBORSO.

### RICHIESTE DI RIMBORSO

Le RICHIESTE DI RIMBORSO possono essere presentate attraverso il modulo online presente sul sito di Neos al seguente link [www.neosair.it/it/customerservice](http://www.neosair.it/it/customerservice)

Completata la procedura di registrazione ed effettuato l'accesso, dalla Sua aerea riservata potrà allegare i seguenti documenti, necessari per la gestione della pratica:

- Rapporto di Irregolarità Bagaglio (PIR) rilasciato dall'ufficio "Lost & Found" dell'aeroporto d'arrivo
- copia dei documenti di viaggio e della carta d'imbarco
- etichetta bagaglio

In seguito alla segnalazione online, riceverà un'e-mail con il numero identificativo della pratica aperta e ulteriori indicazioni. Neos risponde ai reclami dei passeggeri, entro **30 giorni** dalla data di ricezione. In ogni momento, accedendo alla Sua area riservata, potrà monitorare lo stato di avanzamento della Sua pratica.



## ASSISTANCE FOR UNDELIVERED OR DAMAGED BAG

### UNDELIVERED BAGGAGE

To receive information about your undelivered bag, you can contact directly the telephone number reported in your Lost and Found file reference received at the airport.

For a prompt management of your mishandled baggage, we kindly request you to send a copy of the reference file (PIR) to the email address [lostandfound@neosair.it](mailto:lostandfound@neosair.it) together with the BAGGAGE DESCRIPTION FORM, properly filled in.

We would like to remind you that you can always check the status of your bag research simply entering your file reference number into: <http://www.worldtracer.aero/filedsp/no.htm>

### BAGGAGE DAMAGES

Within our liability, and within the terms and conditions set in General carriage conditions, we will repair your suitcase or replace it. In order to speed up the damage management, we kindly ask you to contact our bag supplier **G. Service Srl**\* sending an e-mail to [info@gservicebagagli.com](mailto:info@gservicebagagli.com) with all following documents:

1. the original damage report (DPR – damage property report)
2. copy of your boarding card and of the baggage tag
3. this form properly filled in and signed

I take note that I have 7 days, from the delivery date of my repaired/replaced baggage, to notify any additional claim. Once this period elapsed, the service will be considered fully accepted, discharging the Carrier of any liability. Signature for approval:

NAME \_\_\_\_\_ DPR nr. \_\_\_\_\_ DATE \_\_\_\_\_ SIGNATURE \_\_\_\_\_

For further information: G. Service Srl [www.gservicebagagli.com](http://www.gservicebagagli.com)

Viale Austria 5/E – 35020 Z.I. Ponte San Nicolò (PD) –

Phone: +39 (0)49-8962385 (from Monday to Friday 09.00-12.30 and 15.30-17.30)

If your baggage is too damaged to be used for the return flight, we do authorize you to buy a new one with a maximum price of 100€. In this case, please send us the receipt of the purchase, together with the documents and according to instructions reported in the section REFUND REQUEST here below.

In case of damaged wheelchair/special equipment for disable passengers, stroller or special sport equipment, you may send your refund request according to instructions reported in the section REFUND REQUEST here below.

### REFUND REQUEST

Your REFUND REQUEST shall be sent via web, through our online form, available at the following link: [www.neosair.it/en/customerservice](http://www.neosair.it/en/customerservice). After registering and logging in, from your personal area you will be able to upload the following documents, needed to process your ticket:

- a copy of the property irregularity report file, opened at the airport of arrival (PIR)
- a copy of your travel documents and boarding card
- the related baggage tag

After filing in your complaint, you will receive an email with your ticket number and further information. Neos will reply all passengers' complaints within **30 days** after passenger's notification.

Logging into your personal area, at any time you will be able to check your ticket's working progress.