

TISZTELT UTASUNK!

Légitársaságunk sajnálatát fejezi ki poggyászának károsodása, sérülése, eltűnése, vagy késése miatt okozott kellemetlenségért.

Annak érdekében hogy ügyét mihamarabb lezárhassuk, kérjük az alábbiak szerint járjon el.

Ellenőrzött poggyász károsodása, vagy sérülése esetén Önnek a célállomásra történő megérkezéskor az adott repülőtéren elveszett poggyász osztályán (Lost and Found) jegyzőkönyvet kell felvetetnie, majd legkésőbb a Budapestre történő érkezése után **7 naptári napon belül be kell jelentenie szerződött partnerünk, a Javítóház Bt.** felé az alábbi elérhetőségek egyikén. A 7 naptári napos bejelentési határidőt túllépve a kárigényeket poggyászcseréző partnerünknek, valamint légitársaságunknak nem áll módjában elfogadni.

Amennyiben utasunk elhagyja az érkező csarnok területét, úgy azt követően nem áll módjában utólagosan jegyzőkönyvet felvetetni, továbbá nem áll módjában a kiadott jegyzőkönyv tartalmán módosítani.

A poggyász sérülésének mértékétől függően légitársaságunk felelősségvállalása nem terjed ki a poggyász felületét ért, a mindennapi rendeltetésszerű használatból is eredő kisebb sérülésekért, így különösen kopás, koszosodás, kisebb vágás, repedés, karcok, horzsolódás, horpadás. Ebben az esetben az elveszett poggyász osztály egy olyan jegyzőkönyvet állít ki („courtesy pir for travel insurance“), amely a biztosító társaság felé készült igazolás a sérülés tényéről, amennyiben utasunk rendelkezett az utazás idejére érvényes biztosítással.

A kiadott jegyzőkönyv birtokában kérjük szíveskedjék személyesen befáradni poggyászcseréző partnerünk alábbi címen található üzletébe a lenti nyitvatartási időknek megfelelően, illetve vidéken lakó utas esetében felvenni a kapcsolatot telefonon vagy internetes elérhetőségen keresztül, szem előtt tartva a jegyzőkönyv kézhezvételétől számított 7 naptári napos bejelentési határidőt:

Javítóház Bt., Cím: 1082 Budapest, Harminckettesek tere 6/A.

Tel.: (06-1) 313-0552, E-mail: info@borondjavitas.hu

Nyitvatartási idő: Hétfő – Péntek: 08:00 – 18:00 között, Szombat: 09:00 – 12:00 között

Az alábbiakban felsorolt dokumentumokat a Javítóház Bt. bőröndjavító partnerünk felé kell benyújtania:

- **jegyzőkönyv vagy annak másolata a poggyász sérüléséről,**
- **beszállókártya, vagy annak másolata,**
- **csomagcímke, vagy annak másolata,**
- **a mellékelt adatlap értelemszerűen, jól olvashatóan kitöltve,**
- **a sérült poggyászt.**

A teljes ügyintézésre 30 naptári nap áll rendelkezésére, a határidőn kívül beérkező kárigényeket poggyászcseréző partnerünknek, továbbá légitársaságunknak nem áll módjában elbírálni.

A Javítóház Bt., szem előtt tartva a javításra átadott sérült poggyász – kizárólag a jegyzőkönyvön feltüntetett sérülés / sérülések mértékének függvényében történő – használhatóságának helyreállítását, előzetesen tájékoztatja Önt a javított poggyász átvételének várható időpontjáról.

A sérült poggyász javításra történő átadásáról, továbbá a helyreállított, javított poggyász átvételéről Önnek minden esetben saját költségén kell gondoskodnia.

Nem javítható poggyász esetén a Javítóház Bt. hivatalos szakvéleményt állít ki a sérült poggyász értékéről, légitársaságunk szabályzata alapján a poggyász vásárlásának dátumától számított évenkénti 10% amortizációval csökkentve, mely összeg kifizetéséért légitársaságunk vállal felelősséget.

A hivatalos szakvélemény kiállítására a visszaélések elkerülése érdekében kizárólag személyes megjelenés esetén kerülhet sor.

Nem javítható poggyász esetén a poggyász vásárlásának időpontját és értékét számlával szükséges bizonyítani.

Abban az esetben, ha Ön bármilyen okból kifolyólag nem fogadja el a jegyzőkönyvön feltüntetett sérülés / sérülések helyreállítását célzó javítási munkálatokat, és javítás címén további változtatásokkal kíván élni (*pl.: más alkatrészek használata, más módon történő javítás*), azt csak és kizárólag saját költségére kérheti.

Amennyiben az utas lakcíme nem Magyarország területén található, akkor azt jeleznie kell a kárbejelentés alkalmával a Javítóház Bt. felé megerősítésként, hogy a bejelentő vállalja - külön díj ellenében is - a poggyászának kiszállítását.

Elveszett, eltűnt vagy késve érkezett poggyász esetén, az érkezést követően azonnal jelezze azt a ***Celebi Ground Handling Hungary Kft. Poggyászkereső Szolgálatnál*** (2A Terminál / tel: 06 70-332-4007, 2B Terminál / tel: 06 70-332-4006).

Késve érkezett poggyász esetén közvetlenül a megérkezést követően az utasnak fel kell vetetnie jegyzőkönyvet a poggyász lemaradásáról, majd a késés tényét a poggyász átvételétől számított **21 naptári napon belül jeleznie kell** légitársaságunk felé.

A Poggyászkereső rendszer 1 hónapig folyamatosan keresi a poggyászt.

Amennyiben a poggyásza előkerül, a Poggyászkereső Szolgálat az Ön által megadott telefonos elérhetőségen értesíti Önt és csomagja kiszállításra kerül.

Amennyiben a poggyász több mint 24 órát késik a lakóhely szerinti országon kívül, az utas valószínűleg jogosult lehet a szükséges vásárlások visszatérítésére. Kompenzációt a légitársaság kizárólag a számlával alátámasztott tételekre nyújt. Csak a legszükségesebb vásárlások (*piperecikkek, alsóneműk, hosszabb késés esetén ruházat stb.*) kerülnek visszatérítésre 40 EUR-t meg nem haladó összeg erejéig a poggyász késedelmének minden egyes napjára (*amelybe a késedelem első 24 órája nem számít bele*), azonban legfeljebb 250 EUR összeghatárig. A nem alapvető fontosságú cikkek (*dekoratív kozmetikumok, luxuscikkek stb.*) vásárlása nem kerül visszatérítésre.

A lakóhelyére visszaérkező utas, poggyászának késedelme esetén, nem jogosult vásárlásai visszatérítésére.

Abban az esetben ha az **1 hónap eredménytelenül telt el** és a poggyász sajnálatos módon nem került elő, kérjük írja össze a poggyász adatait (*típus, anyag, márka, szín, érték, vásárlás éve*), **valamint a poggyász tartalmát tételesen felsorolva, értékmegjelöléssel** juttassa el légitársaságunk részére.

Minden egyes tétel mellé kérjük feltüntetni, hogy mennyibe került és mikor (*melyik évben*) vásárolta azt, valamint szíveskedjen bejelölni, hogy mely tételhez tud számlát mellékelni.

Az említett tételes, értékmegjelöléssel ellátott listát, a számlákat és az utazással kapcsolatos egyéb dokumentumokat (*kárfelvételi jegyzőkönyv, poggyászcímke, beszállókártya, kitöltött adatlap*) szíveskedjék eljuttatni légitársaságunk részére személyesen, postai úton, vagy e-mailben az **1 hónapot követő 7 naptári napon belül** a következő elérhetőségek egyikén:

E-mail: occ.bud@smartwings.com Tel: (06-1) 296-5566

Cím: 1185 Budapest, Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér 2B Terminál – Smartwings Hungary Kft.

Amennyiben a bőrönd tartalma sérült vagy bizonyos tételek eltűntek, úgy kérjük, hogy szintén a fent leírtak szerint járjon el. **A kárigényét ebben az esetben legkésőbb a poggyász átvételétől számított 7 naptári napon belül jelezze** légitársaságunk felé.

Amennyiben **külföldi állomáson merül fel poggyással kapcsolatos probléma** (sérülés, *eltűnés, késve érkezés*) kérjük a megérkezés után azonnal keresse fel a helyi repülőtér poggyász problémákkal foglalkozó irodáját (Lost & Found) és a kár tényéről vetessen fel jegyzőkönyvet, majd a fent leírtak szerint, a megadott határidők betartásával járjon el. **A poggyász tartalmának külföldön történő sérülése, hiánya esetén** szintén jegyzőkönyveztetni kell annak tényét a poggyász átvételekor a helyi repülőtér poggyász problémákkal foglalkozó irodájánál (Lost & Found).

Hivatalos, helyi repülőtéren készült jegyzőkönyv (Property Irregularity Report), poggyászcímke, vagy szállókártya hiányában a kárigényt légitársaságunknak nem áll módjában elbírálni.

Az ügy lefolytatásának elősegítése érdekében kérjük töltsse ki a mellékelt **adatlapot** és a felsorolt dokumentumokkal együtt e-mailen vagy postai úton juttassa el irodánkba.

Köszönjük megértésüket és kérjük szíves türelmüket. További információért forduljon bizalommal repülőtéri irodánk munkatársaihoz.

Köszönettel:

Smartwings Hungary Kft.

Levélcímünk és elérhetőségünk:

Smartwings Hungary Kft.

Budapest, 1185 Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér, 2B Terminál

Tel: 06 1 296-5566, E-mail: occ.bud@smartwings.com

ADATLAP

A poggyással kapcsolatos káresemény bejelentéséhez

Károsult neve:

Címe:

Jegyzőkönyv száma: *

Telefonszám:

E-mail cím:

Bankszámlaszám (IBAN): **

Bank neve:

.....

Aláírás

Dátum:

* A repülőtéren felvett jegyzőkönyv hivatkozási száma (Pl.: BUDQS.....)

** Kérjük, hogy a gyorsabb ügyintézés érdekében pontosan adja meg a bankszámlaszámát, a bank nevét és a számla tulajdonosának nevét. Amennyiben a bankszámlaszám nem a jegyzőkönyvön szereplő károsulthoz tartozik, kérjük, adja meg a számlaszám tulajdonosának nevét is.