

MANCATA/RITARDATA CONSEGNA BAGAGLIO

Per un'immediata gestione dello smarrimento, Le chiediamo di inviare all'indirizzo e-mail lostandfound@neosair.it, copia della denuncia (PIR) e il modulo **DE-SCRIZIONE BAGAGLIO**, debitamente compilato.

Le **RICHIESTE di RIMBORSO** possono essere presentate attraverso il modulo online, presente sul sito di Neos al seguente link 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) effettuato c/o L'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.

UNDELIVERED BAG

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, together with the **BAGGAGE DESCRIPTION FORM**, properly filled.

Your **REFUND REQUEST** shall be sent via web, through our online form, available at the following link: 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 your complaint, you will receive an email you're your ticket number and further information.

Neos will reply all passengers' complaints within **30 days after passenger's notification**.

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

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 S.n.c***, inviando un' e-mail all'indirizzo 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 S.n.c. 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).

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 S.n.c*** sending an e-mail to 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 S.n.c. 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).