

**BAGAGLIO NON RICONSEGNA TO**

Per informazioni sullo stato della ricerca è possibile, entro i 5 giorni successivi al volo, contattare il numero telefonico riportato nella denuncia aeroportuale. 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**

Qualora il danno al bagaglio sia tale da renderlo inutilizzabile e lei abbia urgenza di utilizzo per un volo imminente (ad esempio, per il volo di ritorno), può acquistarne uno nuovo entro il valore di euro 100,00. Per poter ottenere il rimborso, La preghiamo di inviarci lo scontrino del nuovo acquisto unitamente ai documenti riportati nella sezione RICHIESTE DI RIMBORSO secondo le modalità sotto descritte.

Per i soli passeggeri residenti in Italia, in alternativa al rimborso, Neos mette a disposizione un **servizio di riparazione o sostituzione bagaglio a domicilio** attraverso il proprio fornitore di fiducia, **G. Service S.r.l.** Per richiedere il servizio, può inviare un'e-mail a [info@gservicebagagli.com](mailto:info@gservicebagagli.com) contenente la seguente documentazione:

- 1) Originale del rapporto di danneggiamento (PIR)
- 2) Copia della carta d'imbarco e dell'etichetta bagaglio

Per informazioni: [www.gservicebagagli.com](http://www.gservicebagagli.com) - Telefono: 049.8962385 (dal Lunedì al Venerdì 9.00-12.30 e 15.30-17.30).

In caso di danneggiamento di carrozzina, passeggino ed altri dispositivi di ausilio alla mobilità o di attrezzature sportive, può 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.

*Come previsto dal Reg. UE 889/2002, si riporta di seguito una sintesi delle principali disposizioni della Convenzione di Montreal sui limiti di responsabilità del vettore per il trasporto bagagli e sui termini per la presentazione del reclamo al vettore.*

- **Ritardi nel trasporto dei bagagli** - In caso di ritardo, il vettore aereo è responsabile per il danno a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo o che fosse impossibile prendere tali misure. Le responsabilità per il danno è limitata a 1288 DSP (equivalente approssimativo in moneta locale).
- **Distruzione, perdita o danno dei bagagli** - Il vettore aereo è responsabile nel caso di distruzione, perdita o danno dei bagagli fino a 1288 DSP (equivalente approssimativo in moneta locale). In caso di bagaglio registrato, il vettore aereo è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso. Per quanto riguarda il bagaglio non registrato, il vettore aereo è responsabile solo se il danno gli è imputabile.
- **Reclami relativi al bagaglio** - In caso di danno, ritardo, perdita o distruzione durante il trasporto del bagaglio, il passeggero deve sporgere quanto prima reclamo per iscritto al vettore. Nel caso in cui il bagaglio registrato sia danneggiato, il passeggero deve sporgere reclamo per iscritto entro sette giorni, e in caso di ritardo entro ventun giorni, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero.