



SKADAT BAGAGE

Vi beklagar att ditt bagage skadades i samband med din flygresa med oss. I enlighet med tillämplig lagstiftning kommer vi självfallet att se över dina ersättningsanspråk. Montrealkonventionen reglerar flygbolagens skadeståndsansvar vid skadat bagage och maxbeloppet vid ersättning är 1288 SDR (särskild dragningsrätt). För mer detaljerad information se våra *allmänna villkor* på <https://charter.braathens.com>, där det framgår vilken typ av bagage samt innehåll du får transportera.

Vi vill även göra dig uppmärksam på att du behöver upprätta en reklamation för att vi ska kunna gå vidare med ditt ärende <https://charter.braathens.com/kundservice/> . Här väljer du e-serviceportalen, nr 2 reklamation och reklamation bagage.

Om skadan bedöms ha orsakats av bristfällig packning eller försumlighet från passageraren själv utgår normalt ingen ersättning från Braathens.

Repor, bulor, blixtlås, märken, bucklor, smuts etc. anses vara normalt slitage och ersätts ej. Bagaget skall tåla normal hantering på en flygplats. Vid incheckning av specialbagage så som instrument, kamerautrustning, sportutrustning etc. är det passagerarens ansvar att paketera bagaget med största försiktighet. Detta eftersom otympligt bagage bedöms löpa större risk för skador. Bevisbördan för att bagaget paketerats korrekt i enlighet med Braathens rekommendationer åligger passageraren.

Om innehållet i din väska skadats men själva emballaget är intakt utgår normalt ingen ersättning från Braathens.

Anmälan om skadat bagage ska med fördel göras direkt vid ankomst på flygplatsen, då upprättas en **skadeanmälan/PIR-rapport**. Om du upptäcker skadan senare kan du inom 7 dagar åka tillbaka till flygplatsen eller göra en reklamation via vår hemsida för att få skadorna dokumenterade och få en **skadeanmälan/PIR-rapport**. Kom ihåg att ta med/bifoga biljettunderlaget för din resa och kvittens för incheckat bagage när du anmäler skadat bagage. Väljer du att göra en reklamation via vår hemsida behöver du även bifoga foton på ditt skadade bagage.

Efter att du gjort skadeanmälan tar du med dig det skadade bagaget till en affär som säljer likvärdig produkt (t.ex. väskbutik, barnbutik), **tillsammans med den skadeanmälan/damage report** ni fått av vår personal och för att få skadan granskad. Det går utmärkt att gå till den butik som passar dig. Detta ska göras **inom 30 dagar** efter anmäld skada, annars uteblir eventuell ersättning.

När du varit till valfri affär måste du kontakta Braathens Reklamation och lämna en skriftlig redogörelse **innan lagning eller ersättning sker**, då Braathens har en övre ersättningsgräns. Beroende på skadan kommer vi i första hand att reparera ditt skadade bagage. Om skadan inte går att reparera utgår ersättning för det skadade bagaget, ett motsvarande åldersavdrag görs alltid.

Du betalar själv hela beloppet för det nya bagaget/reparationen. Skicka sedan kvittokopia med momsbelopp och hänvisning till numret på din reklamationsanmälan till reklamationsavdelningen. Därefter kommer ersättning enligt tidigare överenskommen summa att utbetalas.

Än en gång beklagar vi att ditt bagage skadades under din resa med oss. Vi hoppas att vi trots detta missöde får möjlighet att hälsa dig välkommen ombord på någon av våra flygningar snart igen.

Kontaktuppgifter till oss:

Braathens

<https://charter.braathens.com/kundservice/>