

Sayın Yolcularımız,

Her şeyden önce Corendon Havayolları ile uçuşunuz esnasında oluşan hasar, gecikme veya kayıp gibi herhangi bir bagaj düzensizliği için özür dileriz. Bu yazı sizi havaalanı geliş terminalini terk etmeden Kayıp Eşya Ofisinden almanız gereken “Bagaj Düzensizlik Raporundan” (P.I.R.) sonra uygulanacak prosedürlerimiz hakkında bilgilendirmek amaçlı hazırlanmıştır.

HASARLI BAGAJ

Talebinizin kontrol edilip onaylanabilmesi amacıyla lütfen 7 gün içinde Corendon Havayolları Müşteri İlişkileri Birimine elektronik posta (e-mail), faks veya posta yoluyla aşağıda belirtilmiş olan evrakların fotokopilerini gönderiniz:

- *Hasarlanan bagajınızın Bagaj Düzensizlik Raporu (P.I.R.),
- *Hasarlanan bagajınızın etiketi,
- *Uçak biletiniz veya e-bilet rezervasyonunuzun belgesi (internet),
- *Bagajınızın marka ve hasarını gösteren fotoğrafları.

KAYIP BAGAJ

Kayıp Eşya Ofisi hemen kayıp bagajınızı arama işlemlerine başlayacaktır. Eğer kayıp bagajınız dönüş uçuşunuza kadar bulunmaz ise hem “gidiş” hem “varış” havalimanlarınızın Kayıp Eşya Ofislerine giderek kayıp bagajınızı araştırmanızı öneririz çünkü bazı bagajlar etiketlerinin düşmesi sebebiyle tespit edilemeyip sahibine ulaştırılamamaktadır. Şayet kayıp bagajınız buna rağmen bulunamadıysa daha detaylı bir araştırma yapabilmemiz amacıyla lütfen 7 gün içinde elektronik posta (e-mail), faks veya posta yoluyla aşağıda talep edilen bilgi ve evrakların fotokopileri ile birlikte Müşteri İlişkileri Birimize müracaat ediniz:

- *Kayıp bagajınızın Bagaj Düzensizlik Raporu (P.I.R.),
- *Uçağa biniş kartınız,
- *Kayıp bagajınızın ağırlığını gösteren bagaj etiketiniz,
- *Uçak biletiniz veya e-bilet rezervasyonunuzun belgesi (internet),
- *Bagajınızın etiketinin düşme olasılığına istinaden bagajınızın ayırt edilebilmesine yaralı olacak içerik bilgileri; mevcut ise özellikle markaları (örneğin parfüm, sigara, giysi ve üstünde yazan yazıları, ayakkabı numaraları, kitap isimleri gibi).

Talep edilen evrakların ve belgelerin eksiksiz ve Türkçe veya İngilizce olarak sunulması gerektiğini lütfen dikkate alınız. Corendon Havayolları talep edilen belgelerin masraflarını karşılamamaktadır.

Corendon Havayolları tekerlek, bagaj ayağı, kilit, kayış, çekçek, bagaja iliştirilmiş eşyalar gibi çıkıntılı bagaj parçalarının kayıplarından veya hasarından; iyi paketlenmemiş veya aşırı ağır paketlenmiş bagajlardan kaynaklanan hasar ve kayıplardan, kesiklerden, çiziklerden, fermuar hasarından, sürtünme izinden, göçük, oyuk ve benzeri hasarlardan, kırılabilir ve bozulabilir maddeler, spor ekipmanları, müzik aletleri, para, mücevherat, değerli metaller/taşlar, gümüş, antikalar, aile yadigarları, bilgisayar, elektronik aletler, numuneler, ilaçlar, medikal cihazlar, ticari ve kıymetli dökümanlar, pasaport, kimlik v.b. gibi değerli belgeler ve eşyalar, sınırlı sorumlulukla kabul edilen bagajlar (Limited Release Tag – LTR), hasarlanan bagajın içinden kaybolmuş, hasarlanmış veya lekelenmiş eşyalar ve taşınması yasak olan eşyalardan Corendon Havayolları sorumlu tutulamaz. Bagaj düzensizlikleri konusunda sigorta şirketlerinin daha avantajlı olmaları sebebiyle tüm yolcularımıza seyahatlerinden önce bagajlarının değerini karşılayacak şekilde seyahat sigortası düzenlettirmelerini ve kendilerini sigorta şirketi tarafından tazmin ettirmelerini tavsiye ederiz.

Yukarıda belirtilmiş olan bilgilerin dışında Corendon Havayollarının <http://www.corendon-airlines.com> web sayfasındaki “Genel Taşıma Şartları” bölümünden daha detaylı bilgiye ulaşabilirsiniz.

Saygılarımızla,

Corendon Havayolları

Yer İşletme Birimi / L & F E-mail: aytl@corendon-airlines.com Fax: +90 242 330 33 07



BAGGAGE IRREGULARITY INFORMATION

Dear Passenger,

First of all, we would like to apologize for any baggage irregularity like damage, delay or loss during a Corendon Airlines flight. This letter has been written in order to inform you about the procedures after the receipt of your Property Irregularity Report (P.I.R.) which you should obtain from the Lost & Found Department before leaving the Passenger Arrival Terminal.

DAMAGED BAGGAGE

In order to get approval for a refund please send within 7 days by e-mail, post to Corendon Airlines Ground Operation, Lost and Found Unit the copies of:

- *Property Irregularity Report (P.I.R.) of the damaged baggage,
- *Baggage Tag of the damaged baggage,
- *Flight Ticket or reservation E-ticket (internet)
- *Photos of the damaged baggage.

MISSING BAGGAGE

The Lost & Found Department of the relevant station will immediately start tracing action for your baggage. Should your baggage not be found until your return flight, we suggest you to check again at the Lost & Found Departments of the airports of your departure as well as arrival destinations as some of the baggage cannot be determined because of detached baggage label. If your baggage can still not be found, please contact within 7 days by e-mail or post our Lost and Found Department with the copies of following documents and information in order to be able to make a further detailed research:

- *Property Irregularity Report (P.I.R.) of the missing baggage,
- *Boarding Pass,
- *Baggage Tag of the lost baggage evidencing baggage weight,
- *Flight Ticket or reservation E-ticket (internet),
- *List of significant ingredients within your baggage (especially with brand names like perfume brand name, shoe number, clothing with brand mark, book name, etc. if existent) in case your baggage label is detached.

Please note that all of the requested documents and statements have to be presented completely and in English and that Corendon Airlines does not cover the costs of the requested documents. Corendon Airlines will not accept responsibility for the damage or loss of protruding parts such as wheels, feet, locks, straps, pull handles, or other items that are attached to baggage, or items lost or damaged as a result of badly packed or over-packed baggage as well as cuts, scratches, scuffs, dents and marks, fragile or perishable items, sports equipment, instruments, items having a special value such as jeweler / money, precious metals, silverware, antiques, heirlooms, computers, electronic devices, samples, medicines, medical items, securities or other valuables, negotiable papers, business documents, passports, other identification documents, baggage accepted under the conditions of the "Limited Release" Tag (LRT), missing, soiled or damaged items within the damaged baggage and items which are not permitted to be carried. We strongly recommend all passengers to obtain adequate travel insurance cover prior to their journey and settle the cases with the insurance company as they are more advantageous.

You can get further detailed information about Corendon Airlines conditions at our web-site: <http://www.corendon-airlines.com/en/> at part "General Conditions of Carriage".

With Kind Regards,

Corendon Airlines

Ground Operations Department / L&F E-mail : aytll@corendon-airlines.com