



SKADAT BAGAGE

Vi beklagar att ert bagage skadades i samband med er flygresa med oss. I enlighet med tillämplig lagstiftning kommer vi självfallet att se över era ersättningsanspråk. Montrealkonventionen reglerar flygbolagens skadeståndsansvar vid skadat bagage och maxbeloppet vid ersättning är 1131 SDR. För mer detaljerad information se våra *allmänna villkor* på www.flygbra.se, där det framgår vilken typ av bagage samt innehåll du får transportera.

Vi vill även göra er uppmärksamma på att ifall ni har en reseförsäkring är det en bra idé att kontrollera detta alternativ först. Vårt ansvar för skadat bagage är som för alla flygbolag begränsat genom förordningar och konventioner, en reseförsäkring har generellt bättre villkor än vad flygbolaget ersätter.

Om innehållet i ditt bagage har skadats men själva emballaget är intakt, rekommenderar vi att du kontaktar det bolag där du har din reseförsäkring. Om skadan bedöms ha orsakats av bristfällig packning eller försumlighet från passageraren själv utgår ingen ersättning från BRA.

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 BRA's rekommendationer åligger passageraren.

Anmälan om skadat bagage skall göras direkt vid ankomst på flygplatsen, då upprättas en **skadeanmälan/Damage report**. Upptäcks skadan senare bör bagaget med kvarsittande bagagetagg och boardingkort eller biljettunderlag, tas med till ankomstflygplats för att visas upp **senast inom 7 dagar** från ankomstdatum.

Bagagetaggen ska sitta kvar på ditt emballage för att eventuell reklamation ska tas emot, då det är det enda beviset på att just det bagaget transporterats med BRA.

Efter att ni gjort skadeanmälan tar ni med er 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. Vi samarbetar med Accent och Lundbergs, men det går utmärkt att gå till den butik som passar dig. Detta ska göras **inom 30 dagar** efter anmäld skada, annars uteblir eventuell ersättning.

Affären måste kontakta BRA Reklamation **innan lagning eller ersättning sker**, då BRA har en övre ersättningsgräns. Om skadan inte går att reparera utgår ersättning för det skadade bagaget, ett motsvarande åldersavdrag görs alltid.

Beroende på beloppet som ersätts kan de flesta butiker fakturera oss direkt. Om butiken inte kan fakturera oss betalar du själv hela beloppet för det nya bagaget/reparationen. Skicka sedan kvittokopia med momsbelopp, tillsammans med dina fullständiga bankuppgifter och hänvisning till numret på din skadeanmälan till reklamationsavdelningen. Därefter kommer ersättning enligt tidigare överenskommen summa att utbetalas.

Om ditt nya bagage kostar mer än det ersättningsbelopp BRA godkänt betalar du alltid eventuell mellanskillnad direkt i butik.

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 er välkommen ombord på någon av våra flygningar snart igen.

Kontaktuppgifter till oss:

BRA – Sverige AB

BRA Reklamation

Box 37, 201 20 Malmö

Tel: 010-722 15 12 helgfria vardagar måndag-fredag 09:00-12:00

E-mail: reklamation@flygbra.se

Utanför reklamationsavdelningens öppettider är ni välkomna att kontakta BRA

Kundcenter:

Tel. 0771-440010 öppettider mån-fre 07:00-19:00, lör 09:00-13:00, sön 10:00-17:00.

Email: kundcenter@flygbra.se

Webbadress: www.flygbra.se

Faktureringsuppgifter:

BRA Sverige AB

Kontakt: invoice.bra@flygbra.se

Org.nr: 556966-5994

Vid fakturering skicka även med skadeanmälan/Damage-rapport.