



## HELLO Baggage Claim Policy

### Gepäckunregelmässigkeiten

Trotz aller Vorsicht kann es zu Gepäckbeschädigungen oder Gepäckverlusten kommen. In diesem Fall stellt Ihnen das Lost & Found Büro an den Flughäfen eine Bescheinigung (Property and Irregularity Report, PIR) aus. Für Schäden und Verluste haften wir gemäss Montrealer Übereinkommen bis zu max. 1000 Sonderziehungsrechten (SZR). Deshalb empfehlen wir den Abschluss einer Reisegepäckversicherung.

### Richtlinien für das Erledigen von Gepäckirregularitäten der HELLO AG

Bei Feststellung des Schadens oder des Verlustes ist dieser am Zielflughafen umgehend dem Lost & Found (Büros sind jeweils in der Nähe des Gepäckbandes zu finden) zu melden. Der Passagier muss in jedem Fall eine Kopie des „Property Irregularity Reports“ erhalten und diesen mit dem Flugticket/oder Kopie und Gepäckabschnitt aufbewahren. Gepäckunregelmässigkeiten, welche nicht fristgerecht rapportiert wurden, werden nicht akzeptiert.

### Beschädigtes Gepäck (Damage Report immer ausfüllen)

- 1) Gepäckreparaturen werden ausschliesslich von unserem Reparatur Service ausgeführt. Reparaturkosten von anderen Reparaturdiensten werden nur in Ausnahmefällen aufgrund vorheriger Rücksprache mit Hello AG akzeptiert.
- 2) Ist ein Gepäck irreparabel, wird dies ausschliesslich von unserem Reparatur Service bestätigt. Vergütet wird der Zeitwert des beschädigten Gepäckstücks.
- 3) Für beschädigte Gepäckinhalte wird keine Haftung übernommen (ungenügende oder unsachgemässe Verpackung).
- 4) Bei Diebstahl aus Gepäckstücken ist die Fluggesellschaft nicht haftbar. Der Passagier muss dies seiner Diebstahlversicherung anmelden.
- 5) Wertgegenstände und Dokumente dürfen nicht als aufgegebenes Gepäck transportiert werden.

### Verspätetes Gepäck am Ferienort

- 1) Bei einer mehr als 24 Stunden verspäteten Ankunft des Gepäcks bezahlt HELLO AG eine Entschädigung.

### Verlorenes Gepäck

- 1) Kann ein Gepäckstück innerhalb einer angemessenen Frist nicht aufgefunden werden, gilt dies als Totalverlust. Rückerstattungen werden von Hello AG geprüft und erfolgen nach Vorlage einer Inhaltsliste mit Quittungen zum Zeitwert.
- 2) Für verloren gegangene oder beschädigte Gegenstände, die sich in einem Gepäckstück befinden, übernimmt HELLO AG keine Haftung.