

	Ground Handling Manual	Rev.: 00
		Date of Rev.: Sept. 2015
	Form – Damaged Baggage Info (GHM011)	Effective Date: 08 Sept. 2015
		Page: 1 of 3

DE

Sehr geehrter Fluggast,

Für den an ihrem Gepäckstück entstandenen Schaden möchten wir uns bei ihnen entschuldigen. Ihr Gepäckstück wird bei ihnen abgeholt, repariert oder ausgetauscht und zu ihnen zurückgebracht. Um ihnen einen schnellen und unkomplizierten Ablauf garantieren zu können, befolgen sie bitte die nachfolgenden Schritte:

Kontaktieren sie Dolfi1920 GmbH. Der Dolfi Service Mitarbeiter wird mit ihnen einen Abholtermin und den Abholort für ihr beschädigtes Gepäckstück ausmachen.

Bitte bereiten sie folgende Dokumente vor:

- Schadensbericht – nur in Originalform
- Ihren Passagiercoupon oder den entsprechenden Bordkartenabschnitt
- Gepäckschein oder eine Kopie davon
- das beschädigte Gepäckstück

Je nach Art des Schadens wird ihnen mitgeteilt, zu welchem Datum und zu welcher Zeit ihr repariertes bzw. ausgetauschtes Gepäckstück geliefert wird.

Dieser Service wird ihnen angeboten von Dolfi1920. Die anfallenden Kosten werden laut IATA Regeln der Fluggesellschaft in Rechnung gestellt.

EN

Dear passenger,

We would like to apologize for the damage that was caused to your luggage. Your luggage will be picked up, repaired or replaced and returned to you as soon as possible. In order to provide you with the best service, please follow the following steps:

Contact Dolfi1920 GmbH. The Dolfi service attendant will coordinate with you the pickup time and place of your damaged luggage.

Please prepare in advance the following documents:

- The damage report – original only
- The ticket receipt or the stub of the boarding card
- The baggage tag
- The damaged luggage

Depending on the extent of damage, you will be advised the date and time of return delivery of your repaired/replaced baggage. This service is given to you by Dolfi1920 on the expenses of the airline according to IATA rules.

FR

Madame, Monsieur,

Nous vous prions d'accepter nos excuses pour le désagrément cause. Nous nous chargeons de récupérer le bagage à votre domicile, de le réparer ou de l'échanger et de vous le rapporter. Afin de pouvoir vous garantir un traitement rapide et simple nous vous demandons de procéder comme suit. Le correspondant de la société Dolfi1920 conviendra avec vous de la date, de l'heure et du lieu pour la récupération de votre bagage endommagé.

Merci de remettre à Dolfi les documents suivant:

- L'original de rapport d'avarie bagage
- La souche de votre billet ou le talon de la carte d'embarquement
- L'étiquette bagage ou une copie
- Le bagage endommagé

Selon la nature du dommage nous vous contacterons pour vous informer de la date et de l'heure à laquelle votre bagage réparé ou échangé vous sera remis. Ce service sera effectué par Dolfi1920. Les frais liés à la réparation sont facturés à la compagnie aérienne conformément à la réglementation IATA.

Deutschland		069 26486440	www.dolfi1920.de
Österreich		0810 311920	www.dolfi1920.at
France		0800 150003	www.dolfi1920.fr
Nederland		0900 3653419	www.dolfi1920.nl
België, Belgique		078 150251	www.dolfi1920.be
Spain		0900 992849	www.dolfi1920.es
Magyarország		0680 016239	www.dolfi1920.hu
Česká republika		775071075	www.dolfi1920.cz
Polska		022 8681608	www.dolfi1920.pl

	Ground Handling Manual	Rev.: 00
		Date of Rev.: Sept. 2015
	Form – Damaged Baggage Info (GHM011)	Effective Date: 08 Sept. 2015
		Page: 2 of 3

PL

Szanowni Państwo,

Serdecznie przepraszamy za uszkodzenie Państwa bagazu. Jednocześnie informujemy, że bagaż zostanie od Państwa odebrany, naprawiony lub też wymieniony na nowy, a następnie z powrotem do Państwa dostarczony. Chcąc zagwarantować Państwu szybki i bezproblemowy przebieg tej procedury, prosimy Państwa o kontakt telefoniczny z Firmą Dolfi1920. Pracownicy firmy uzgodnią z Państwem dogodny dla Państwa termin i miejsce odbioru uszkodzonego bagazu. Prosimy o przygotowanie następujących dokumentów:

- Protokół sporządzony przez linie lotnicze w oryginale!
- Wywieszka bagażowa
- Bilet lotniczy lub E-Ticket ew. Odcinek karty pokładowej
- Państwa uszkodzony bagaż

W zależności od rodzaju uszkodzenia bagazu, zostaną Państwo poinformowani o terminie, w którym dostarczony będzie Państwu naprawiony, bądź wymieniony na nowy bagaż.

Serwis ten oferuje Państwu Firma Dolfi1920. Powstałymi kosztami obciążone będą zgodnie z przepisami IATA linie lotnicze.

NL

Zeer geachte reiziger,

Graag willen wij u onze welgemeende excuses aanbieden voor de schade ontstaan aan uw bagage. Uw bagage wordt zo spoedig mogelijk opgehaald, gerepareerd of vervangen en weer aan u geretourneerd. Om u onze beste service te kunnen bieden verzoeken wij u onderstaande stappen uit te voeren. Een servicemedewerker van Dolfi zal vervolgens met u plaats en tijdstip afspreken om uw beschadigde bagage op te halen. Wij verzoeken u vriendelijk om onderstaande documenten in uw beschadigde bagage te stoppen:

- Het originele schaderapport
- Het ontvangstbewijs van het vliegticket of het afgescheurde deel van uw instapkaart
- Het bagagelabel
- De beschadigde bagage

Afhankelijk van de mate van beschadiging ontvangt u zo spoedig mogelijk bericht, waar en op welk tijdstip u uw herstelde of vervangen bagage kunt verwachten. Deze service wordt verstrekt door Dolfi1920. De ontstane kosten worden volgens IATA regels bij de vliegtuigmaatschappij in rekening gebracht.

ES

Estimado pasajero,

Acepte nuestras disculpas por los daños ocasionados en su equipaje. Su equipaje será recogido, reparado o sustituido y devuelto tan pronto como sea posible. Para ofrecerle el mejor servicio, siga los pasos que se indican a continuación: Póngase en contacto con Dolfi1920. El agente de Dolfi coordinará con usted la hora y el lugar de recogida del equipaje dañado. Le rogamos que tenga listos los siguientes documentos:

- El informe de daños – sólo el original
- El recibo del billete o el talón de la tarjeta de embarque, o una copia
- La etiqueta del equipaje o una copia
- El equipaje dañado

Le será indicada fecha y la hora de recogida de su equipaje reparado o sustituido en función del alcance de los daños. Este servicio es prestado por Dolfi1920 y corre a cargo de la aerolínea de acuerdo con la reglamentación de la IATA.

Deutschland		069 26486440	www.dolfi1920.de
Österreich		0810 311920	www.dolfi1920.at
France		0800 150003	www.dolfi1920.fr
Nederland		0900 3653419	www.dolfi1920.nl
België, Belgique		078 150251	www.dolfi1920.be
Spain		0900 992849	www.dolfi1920.es
Magyarország		0680 016239	www.dolfi1920.hu
Česká republika		775071075	www.dolfi1920.cz
Polska		022 8681608	www.dolfi1920.pl

	Ground Handling Manual	Rev.: 00
		Date of Rev.: Sept. 2015
	Form – Damaged Baggage Info (GHM011)	Effective Date: 08 Sept. 2015
		Page: 3 of 3

HU

Kedves Utasunk,

Ezúton kérünk elnézést a csomagját ért sérülés miatt. A dolfi1920 s.r.o. felkeresi Önt és elszállítja javításra vagy cserére a sérült táskát, majd a lehető legrövidebb idő alatt megjavítva házhoz viszi Önnek. Kérjük az alábbiaknak megfelelően járjon el: Keresse fel a Dolfi1920 s.r.o. t telefonon, az alábbi országok valamelyikében A Dolfi1920 s.r.o. hivatalos képviselője telefonos egyeztetés után keresi fel Önt. Kerjük, készítse elő a következő dokumentumokat:

- Az eredeti jegyzőkönyvet a táska sérüléséről
- Az eredeti beszállókártyát, repülőjegyenek másolatát
- Az eredeti csomagcímét vagy annak másolatát
- Valamint a megsérült táskát

A táskáját ért sérülés nagyságának függvényében előzetesen tájékoztatjuk a megjavított táska házhozszállításának pontos időpontjáról. Ezt a szolgáltatást Önnek a Dolfi1920 s.r.o. nyújtja a felelős Légitársaság költségén a hatályos IATA szabályok alapján.

CZ

Vážení cestující,

Rádi bychom se omluvili za škodu, která byla způsobena na Vašem zavazadle. Vaše zavazadlo bude vyzvednuto, opraveno nebo nahrazeno novým zavazadlem a navraceno co nejdříve. Abychom Vám mohli poskytnout ty nejlepší služby, prosíme, následujte tyto kroky: Kontaktujte firmu Dolfi1920 s.r.o. Zamestnanec firmy Dolfi1920 s.r.o. s Vámi domluví termín a místo vyzvednutí poškozeného zavazadla. Prosíme, připravte si následující dokumenty:

- Protokol o poškození – pouze originál
- Zavazadlový lístek
- Letenka nebo elektronická letenka
- Poškozené zavazadlo

V závislosti na rozsahu poškození zavazadla budete informováni ohledně termínu navracení Vašeho opraveného či nového náhradního zavazadla. Tato služba je poskytována zdarma firmou Dolfi1920 s.r.o. na náklady letecké společnosti na základě regulí IATA.

Deutschland		069 26486440	www.dolfi1920.de
Österreich		0810 311920	www.dolfi1920.at
France		0800 150003	www.dolfi1920.fr
Nederland		0900 3653419	www.dolfi1920.nl
België, Belgique		078 150251	www.dolfi1920.be
Spain		0900 992849	www.dolfi1920.es
Magyarország		0680 016239	www.dolfi1920.hu
Česká republika		775071075	www.dolfi1920.cz
Polska		022 8681608	www.dolfi1920.pl