

Onderwerp: **Garantie koffers/ Schadebehandeling**

Beste reiziger,

Hartelijk dank voor de aankoop van een Human Nature koffer.

Op jouw Human Nature koffer heb je 1 jaar fabrieksgarantie. Jouw kassabon is het garantiebewijs. De fabrieksgarantie is van toepassing bij product- en/of fabricagefouten. Uitgesloten van fabrieksgarantie is slijtage en schade door oneigenlijk gebruik.

Uiteraard hopen wij dat jouw reis voorspoedig zal verlopen. Mocht jouw koffer als gevolg van het transport toch beschadigd raken dan volgen hier de stappen die je kunt volgen om de betreffende luchtvaartmaatschappij of reisorganisatie aansprakelijk te stellen voor de kosten van jouw beschadigde koffer. Check ook je reisverzekering; het kan zijn dat dit gedekt is door je verzekering.

1. Ga met jouw instapkaart en het bagage-ontvangstbewijs (bagagesticker) naar de bagageservicebalie in de bagagehal. Meld daar de schade aan jouw koffer.
2. Vraag hier een PIR-formulier (Property Irregularity Report) aan waarin je aangeeft wat er precies beschadigd is aan de koffer. Vraag een kopie van het rapport. Dit rapport is namelijk nodig voor het indienen van een claim bij de luchtvaartmaatschappij of reisverzekering. Bewaar ook de instapkaart en de bagagesticker.
3. Neem vervolgens, uiterlijk binnen 7 dagen, contact op met de betreffende luchtvaartmaatschappij of reisorganisatie. Leg uit wat er beschadigd is en vraag naar de contactgegevens voor het versturen van een brief ter vergoeding.
4. Voeg bij de brief de schriftelijke bevestiging van de klacht of de kopie van het PIR-formulier toe. Let op: vaak wordt ook om het vluchtnummer en de luchthaven van vertrek of aankomst gevraagd.
5. Als je de schade bij thuiskomst pas ontdekt, kun je alsnog een claim indienen. Stuur in dat geval een kopie van jouw instapkaart en bagagesticker mee. Je moet wel aannemelijk maken dat de schade is veroorzaakt tijdens de vlucht.
6. Verstuur de brief per aangetekende post naar de luchtvaartmaatschappij of reisverzekering om de kosten te declareren.

Met vriendelijke groet,

Koninklijke Nederlandse Toeristenbond ANWB.