

שם הנוסע:

יחידת תביעות כבודה, ת"ד 41, נמל התעופה בן גוריון 70100

פקס: 03-7602255, אי מייל: baggageclaims@elal.co.il

מוקד טלפוני: 03-9771111

שעות פעילות המוקד בנושא כבודה:

א'ה' 08:00-23:45, ו' 08:00-21:00, שבת 16:00-23:45



נוסעת/יקרה,

אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ (להלן "אל על") עושה ככל יכולתה להטיס את כבודתך במהירות, ביעילות וללא פגם. יחד עם זאת, ישנם מקרים בהם נגרם עיכוב/נזק או אובדן כבודה ועל כך התנצלותנו מראש. אנו מצטערים אם נגרמה לך אי נוחות בעקבות האירוע שבעניינינו פנייתך זו.

על מנת שנוכל לטפל טוב יותר בפנייתך, אנא מלא את הטופס המצורף בהתאם להנחיות בגוף הטופס. יש לשלוח את הטופס המלא למחלקת קשרי לקוחות- יחידת כבודה (בדואר, בפקס ובדוא"ל). במקרים של נזק ו/או חוסר, יש לדווח בכתב תוך 7 ימים מיום האירוע אשר בעניינינו נעשית הפנייה. בפנייה בנוגע לאיחור בקבלת כבודה, שלא בארץ מגורך, יש לפנות אלינו בכתב תוך 21 יום ממועד קבלת הכבודה.

1. יש לצרף לפנייה זו את העתקי המסמכים הבאים ולשמור ברשותך את המקור:

- א. כרטיסי טיסה
 - ב. כרטיסי עלייה למטוס
 - ג. תוויות כבודה (המדבקות המודבקות על כרטיס הטיסה ו/או המזוודה)
 - ד. דו"ח משדה התעופה (PIR)
 - ה. קבלות תומכות לביסוס הפנייה
- במידה ואין ברשותך המסמכים הדרושים, אנא ציין זאת בפנייתך.

לתשומת ליבך, הפנייה תטופל בהתאם לתנאי חוזה התובלה ובהתאם לאמנות וחוקים בינלאומיים אשר קובעים את אחריות המוביל. במידה ולא יצורפו כל המסמכים הנדרשים, אל על שומרת לעצמה את הזכות לדחות באופן מלא/ חלקי את תביעתך הנוכחית.

2. פרטים אישיים:

שם משפחה (באנגלית ובעברית)	שם פרטי (באנגלית ובעברית)
רחוב	מספר
עיר	מיקוד
מדינה	TP/PL/GL/SL/TL מספר חבר מועדון
מס' ת.ז.	מס' דרכון
טלפון	פקס
נייד	דוא"ל

3. פרטי הטיסה (כולל חברות זרות):

תאריך	מספר טיסה	מחלקה	חברת תעופה	יעד המראה	יעד נחיתה

4. פרטי הנסיעה והכבודה:

- א. מספר יחידות הכבודה שנשלחו בבידוק (check in) _____ שנתקבלו במסוע _____
- ב. מהיכן נשלחה הכבודה? דלפק הבידוק עליה למטוס אחר _____
- ג. היכן ראית את כבודתך בפעם האחרונה? _____
- ד. האם הודעת על האירוע מיידיית לנציג חברת אל על? כן, דו"ח מספר _____ לא
- ה. האם האירוע דווח לחברת תעופה אחרת? כן, לחברת _____ דו"ח מספר _____ לא
- ו. האם שילמת בגין משקל עודף? כן, מצ"ב העתק קבלה לא
- ז. מספר הנוסעים שנלוו אליך לנסיעה _____
- ח. שונות עגלת תינוק גלשן כלי נגינה כסא גלגלים
- ט. הערות _____

5. במקרה של נזק לכבודה או חוסר פריטים:

- א. הנזק הוא לתכולה למזוודה, פרט _____.
- ב. מקום גילוי הנזק / החוסר _____
- ג. תיאור הפריטים החסרים או הניזוקים:

שם הפריט	כמות	מועד הרכישה	מחיר הרכישה	מטבע	חוסר	נזק	קבלה כן/לא	לשימוש משרדי
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

ד. סה"כ ערך הנזק/חוסר _____

