

Informationen zu Ihrer Gepäckunregelmäßigkeit

Sie haben Ihr Gepäck nicht, oder in nicht einwandfreiem Zustand erhalten, hierfür bitten wir um Entschuldigung.



Verspätetes Gepäck

Wir werden unser Möglichstes tun, damit Sie innerhalb kurzer Zeit wieder im Besitz Ihres Gepäcks sind. Melden sie die Gepäckverspätung bitte über unser Online-Portal <https://www.mybag.aero/condor/de> (QR-Code). oder wenden Sie sich vor Verlassen des Flughafens an unseren Condor Lost and Found Schalter. Sobald das Gepäck gefunden wurde, wird es an die von Ihnen in der Schadensanzeige angegebene Adresse verschickt.

Über den aktuellen Stand der Gepäcksuche können Sie sich jederzeit über das Online-Portal informieren.

Gepäcksuche

In den ersten 5 Tagen ist unser Abfertigungsagent vor Ort für die Gepäcksuche verantwortlich.

Sollten Sie nach Ablauf von 5 Tagen noch nicht im Besitz Ihres Gepäcks sein, füllen Sie bitte über unser Online-Portal <https://www.mybag.aero/condor/de> (QR-Code). eine detaillierte Inhaltsliste aus. Mit Ihren Angaben wird unser Servicepartner Fraport eine erweiterte Suche einleiten. Dies kann bis zu 3 Wochen dauern. Sollte sich Ihr Gepäck wider Erwarten nicht lokalisieren lassen, leitet Fraport Ihre Unterlagen direkt an unsere Kundenbetreuung weiter. Fraport wird Sie in jedem Fall über das Suchergebnis informieren.

(Kontakt unseres Servicepartners Fraport nach 5 Tagen: condor-baggage@fraport.de)

Ersatzeinkäufe

Am Zielort haben Sie die Möglichkeit dringend benötigte Artikel bis zum Eintreffen Ihres Gepäcks zu erwerben. Hierbei sind Sie verpflichtet, die Ausgaben so gering wie möglich zu halten.

Bitte reichen Sie die Rechnungsbelege zusammen mit der Schadensanzeige, Gepäckanhänger und Flugtickets/Ticketnummern und Bordkarte innerhalb von 21 Tagen nach Zustellung Ihres Gepäcks zur Prüfung an die Condor Kundenbetreuung ein. www.condor.com

Die Erstattung Ihrer Auslagen erfolgt auf Grundlage der international gültigen Gesetze (Montrealer Übereinkommen) sowie der gängigen Rechtsprechung. Kosten für Kosmetik und Hygieneartikel werden nicht erstattet. Bei Gepäckverspätungen auf der Heimreise ist eine Übernahme von Ersatzeinkäufen nicht möglich.

Beschädigtes Gepäck

Melden Sie den Schaden bitte über unser Online-Portal www.mybag.aero/condor/de (QR-Code) oder wenden Sie sich vor Verlassen des Flughafens an unseren Condor Lost and Found Schalter.

Schadensregulierung

Zur Schadensregulierung sind Sie verpflichtet, zusätzlich zu der Schadensanzeige, Ihre Ansprüche unverzüglich spätestens jedoch innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt des Gepäcks, geltend zu machen.

Setzen Sie sich hierfür mit einem unserer Dienstleister oder Ihrer Reisegepäckversicherung in Verbindung.

Wenn Sie eine Schadensregulierung direkt über Condor wünschen oder im Falle einer Beschädigung von Mobilitätshilfen, Sondergepäck (z.B.: Golftasche, Surftasche), Sportausrüstungen, oder fehlenden Gegenständen aus Ihrem Gepäck, wenden Sie sich zur Regulierung unverzüglich spätestens jedoch innerhalb von 7 Tagen an unsere Kundenbetreuung www.condor.com

Kontakt unserer Dienstleister für beschädigtes Gepäck:

Dolfi 1920 GmbH
Langer Kornweg 34c
D-65451 Kelsterbach
www.dolfi1920.de
info.germany@dolfi1920.de

Flughafen Gepäck Service
Terminal 1, Hall B Arrival
Post Box 143
D-60549 Frankfurt/Main
kundenservice@fgs-frankfurt.de