



Estimado pasajero,

Lamentamos que haya tenido dificultades durante el transporte de su equipaje.

Para solucionar el problema, antes de abandonar el Aeropuerto tiene que realizar la oportuna reclamación en la oficina de Equipajes, donde se le entregará un Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR). Este documento da fe de que el incidente ha ocurrido durante el transporte aéreo y es de vital importancia para fundamentar cualquier reclamación. También deberá guardar su Tarjeta de Embarque y las Etiquetas de Facturación. Su reclamación debe contener nombre completo, teléfono, mail de contacto y dirección permanente completa.

Si su equipaje ha sufrido algún tipo de deterioro o rotura, al hacer la oportuna reclamación, le proporcionarán mail de contacto al que debe dirigir su reclamación, y donde será debidamente informado.

**Nota: Albastar no asume responsabilidad alguna por daños menores como:**

1. Rasguños y rayones.
2. Cortes y abolladuras.
3. Manchas por uso normal.
4. Daños en asas y ruedas.
5. Correas o accesorios que sobresalgan del equipaje.

Si su equipaje ha sufrido retraso, el Agente de Handling tomará acción inmediata para localizarlo a través del Sistema Computarizado de Búsqueda Internacional. Tan pronto como su equipaje haya sido identificado, le será remitido a la dirección que Vd. haya indicado, sujeto a las condiciones aduaneras del país. Le rogamos se mantenga en contacto con el Agente de Handling que está efectuando la búsqueda (durante los 5 primeros días).

Si su equipaje no ha sido localizado pasado un período de 5 días, podrá contactar con la Central de Equipajes de Albastar, cuya dirección y correo electrónico se encuentran detallados a continuación.

Toda reclamación deberá hacerse por escrito a la Central de Equipajes de Albastar, **dentro de los plazos establecidos en su Billete de Pasaje.**

Albastar S.A. (Central de Equipajes, AIRCOMP SL)  
e-mail: [lostandfound@albastar.es](mailto:lostandfound@albastar.es)

<https://albastar.es/es/perdida-de-equipajes/>

A fin de poder dar curso inmediato a su reclamación, le agradeceremos que adjunte el Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR), Tarjeta de Embarque, Etiquetas de Facturación de Equipaje, fotocopia del Documento de Identidad y dirección postal completa.

Además,

- En caso de demora en entrega: facturas de los gastos de primera necesidad.
- En caso de pérdida: lista de contenido.
- En caso de rotura: presupuesto de la reparación o certificado de no reparación y marca, modelo, antigüedad y coste de la maleta dañada.

En nombre de la Compañía Aérea, le rogamos acepte nuestras más sinceras disculpas por cualquier inconveniente causado en esta ocasión.

Atentamente le saluda,  
Albastar S.A. - Central de Equipajes



Dear Passenger,

We sincerely regret that you had a problem with your luggage.

To solve the incidence, before leaving the Airport you have to make a claim in the Luggage office where you will be given a Property Irregularity Report (PIR). This document is essential as evidence that the incidence has occurred during the Carriage by Air. You must keep it and please also keep your Boarding Pass and Baggage Tags. Your claim must contain full name, telephone number, email, and complete permanent address.

If your luggage has been damaged, when you make the appropriate claim, you will be provided with a contact mail where you will be properly informed.

**Note: Albastar does not assume liability for minor damages such as:**

1. Scrapes and scratches
2. Cuts and dents
3. Stains due to normal use
4. Damage to handles and wheels
5. Straps or accessories protruding from the baggage

If your luggage has been delayed, immediate action will be taken by the Handling Agent to locate it through the International Tracing System. As soon as your luggage has been identified, it will be sent to your address, subject to the Customs agreement of the country. Please keep in touch with the Handling Agent in charge of the search (the first 5 days).

If your luggage has not been located after a 5-day period, you may contact the Albastar Central Baggage, whose address and e-mail are detailed below.

All claims must be made in writing to the Albastar Central Baggage, **within the times established on your Flight Ticket.**

Albastar S.A. (Central Baggage, AIRCOMP SL)  
e-mail: [lostandfound@albastar.es](mailto:lostandfound@albastar.es)

<https://albastar.es/en/lost-baggage/>

To expedite your claim, please enclose the Property Irregularity Report (PIR), Boarding Pass, Baggage Tags and list of content, photocopy of your Passport and complete postal address.

In addition,

- In case of delay on delivery: Tickets of first need expenses.
- In case of loss: Content List.
- In case of damage: Budget of repair or non-repair certificate, brand, model, age, and cost of the suitcase.

On behalf of the Airline, please accept our sincere apologies for any inconvenience caused because of this incident.

Yours faithfully,  
Albastar S.A. - Central Baggage