**תוכן ההודעה:**

לכבוד «fullname»,

מבלי לפגוע בזכויות

נוסע/ת יקר/ה,

חברת אל על עושה ככל יכולתה להטיס את כבודתך ביעילות וללא פגם.

יחד עם זאת, ישנם מקרים בהם נגרם נזק אשר אינו בשליטתנו ועל כך אנו מצטערים.

הננו לאשר קבלת הודעתך מיום «dateincident»,לפיה, בטיסה «flight» נגרם נזק למזוודתך / תיקך.

בהתאם לתנאי חוזה התובלה, חברת התעופה אינה אחראית לנזקים חיצוניים כגון: רגליות, גלגלים, ידיות למיניהן, רצועות, רוכסנים, מנעולים, שפשופים כמו גם לנזקים שנגרמים כתוצאה מבלאי טבעי או ממשקל יתר.

אנו מקווים כי מקרה זה יוותר כחריג וכי טיסותיך בעתיד תהיינה ללא דופי.

ציון הנזק, על פי תיאור הנוסע:

לשירותך בכל עת,

צוות איתור כבודה

אגף לקוחות, שירות ומכירה

טלפון 03-9771111

פקס 03-7604444

[www.elal.co.il](http://www.elal.co.il/)