

CONSTITUTION D'UN DOSSIER DE RECLAMATION - LITIGE BAGAGE

Introduire votre réclamation via le formulaire en ligne disponible à l'adresse www.tunisair.com , rubrique : Relations clientèle /réclamation bagage.

Un numéro de référence sera généré. Pour un traitement efficace de votre dossier, **Merci de nous le rappeler en nous adressant les documents originaux ci-dessous.**

Sur le site, veuillez introduire le numéro de billet comme suit : 199-les 10 premiers chiffres (exple : 199 245 246 3446).

Les documents suivants vous seront demandés :

1- EN CAS D'AVARIE BAGAGE

- ORIGINAL CONSTAT D'AVARIE BAGAGE (P.I.R)
- ORIGINAL TALON D'IDENTIFICATION BAGAGE
- ORIGINAL **OU** COPIE CARTE D'EMBARQUEMENT
- FACTURE D'ACHAT D'UN NOUVEAU BAGAGE POUR LE REMPLACEMENT DU BAGAGE ENDOMMAGE **OU** FACTURE D'ACHAT DU BAGAGE ENDOMMAGE **OU** FACTURE DE LA REPARABILITE DU BAGAGE **OU** DOCUMENT D'EVALUATION DE LA VALEUR DU BAGAGE EMANANT D'UNE MAROQUINERIE.
- ATTESTATION D'IRREPARABILITE
- PHOTO DU BAGAGE
- COPIE PIECE D'IDENTITE
- JUSTIFICATIF DE DOMICILE

2- EN CAS DE PERTE DE BAGAGE

- ORIGINAL CONSTAT D'IRREGULARITE BAGAGE (P.I.R)
- ORIGINAL TALON D'IDENTIFICATION BAGAGE
- ORIGINAL **OU** COPIE CARTE D'EMBARQUEMENT
- COPIE PIECE D'IDENTITE
- JUSTIFICATIF DE DOMICILE

IMPORTANT :

- Tunisair décline toute responsabilité quant à l'usure normale des bagages causée par le temps (déchirure, coupures, rayures, ou déformations), **ou pour tout accessoire ou article dépassant du bagage** (poignée rétractable, roulettes, lanières ou chariots). De plus, la compagnie décline toute responsabilité quant aux dommages causés aux sacs trop grands ou trop remplis.
- Nous vous rappelons également qu'en vertu des Conditions de transport, la compagnie Tunisair n'est pas responsable de la perte ou de l'avarie des articles suivants se trouvant dans les bagages enregistrés suivants : **Objets fragiles** (Vase, tableau, petit instrument de musique etc...), **Objets de valeur, Bijoux, Argent Espèce, Carte de crédit, Chéquier, Ordinateur portable, Appareil Photo, Téléphone mobile, Agenda électronique, Documents personnels, Papiers d'affaires, Papiers d'identité, Clefs, Médicaments, et les denrées Périssables** : (Aliments frais, pâtisseries, Fleurs de différentes sortes ...).
- **Vous disposez d'un délai de 7 Jours à compter de la date de votre arrivée pour déposer une réclamation bagage si cela concerne un bagage endommagé. Dépassé ce délai, aucune demande de dédommagement ne pourra être recevable.**
- **Vous disposez d'un délai de 21 Jours à compter de la date de votre arrivée pour déposer une réclamation bagage si cela concerne une perte de votre bagage ou un retard de livraison. Dépassé ce délai, aucune demande de dédommagement ne pourra être recevable.**
- En l'absence d'un constat d'avarie ou de perte («Property Irregularity Report – PIR » rempli à l'aéroport d'arrivée aucune réclamation ne sera acceptée.