

EN CAS DE DOMMAGE OU DE VOL SUR VOS BAGAGES

Nous souhaitons vous présenter nos sincères excuses pour les désagréments rencontrés.

Veillez nous retourner les documents suivants pour l'étude de votre demande (*):

(*): Si vous avez contracté une assurance bagages, veuillez prendre contact avec leurs services pour une demande de dédommagement.

FOR DAMAGED BAGGAGE OR MISSING ITEMS

Please accept our sincere apologies for all the inconvenience.

Please send us back the following documents (*):

(*): If you have contracted baggage insurance, please contact their services for a claim for compensation.

SI VOTRE BAGAGE EST RETARDE OU PERDU

Nous souhaitons vous présenter nos sincères excuses pour les désagréments rencontrés.

Si votre bagage ne vous a pas été restitué dans les 5 jours suivant votre déclaration d'irrégularité, veuillez nous retourner immédiatement ce document complété.

En l'absence de déclaration enregistrée à l'arrivée du vol, aucune indemnisation ne pourra être consentie par la compagnie.

FOR DELAYED BAGGAGE OR LOST

Please accept our sincere apologies for all the inconvenience.

If your baggage is still missing 5 days after the registration of irregularity report, please send us back this form as soon as possible.

Without irregularity report registered at the airport, no compensation is allowed by the company.

Nous vous assurons du soin particulier que nous portons au traitement de votre dossier et vous invitons à effectuer les démarches suivantes selon qu'il s'agisse d'un dommage, d'un vol, d'un retard ou d'une perte.

Dans tous les cas, **il est nécessaire de faire une déclaration (constat d'irrégularité) le jour de votre arrivée auprès du comptoir bagages situé dans la zone sous douanes de livraison bagages.** Si cette démarche n'a pas été effectuée, vous disposez de 7 jours pour faire votre réclamation

Pour faciliter le traitement de votre réclamation, veuillez compléter le formulaire de réclamation et nous le retourner.

Pour nous permettre de localiser rapidement vos effets personnels, il est extrêmement important que vous complétiez ce document et que vous nous le retourniez dans les plus brefs délais.

La phase de recherche la plus intensive de vos effets personnels se base sur les informations fournies dans ce formulaire.

Pour les vols nationaux, si vous ne renvoyez pas celui-ci, complété, dans les 45 jours, aucune action ne pourra être entreprise à l'encontre du Groupe Transair.

Le formulaire de réclamation doit être complété dans son intégralité avec une description détaillée de chaque article contenu dans le(s) sac(s) où une description des articles manquants dans les bagages.

Le formulaire doit en outre être signé par toutes les personnes concernées.

Si votre réclamation concerne plusieurs bagages, veuillez répertorier chaque sac et son contenu séparément.

La précision de ces informations améliore nos chances de retrouver vos effets personnels.

Si vous ne complétez pas les informations demandées, le traitement de votre réclamation peut être affecté.

Pour les vols nationaux entre des régions du Sénégal (sauf la portion nationale des vols internationaux), la responsabilité du groupe Transair pour la perte, l'endommagement ou le retard des bagages enregistrés d'un passager est limitée à 100.000 FCFA par passager.

Il se peut que la valeur excédentaire ne soit pas déclarée sur certains types d'articles. Transair se dégage de toute responsabilité liée aux articles de grande valeur, fragiles ou périssables transportés lors de voyages nationaux / internationaux.

Nous vous rappelons que la compagnie ne pourra être tenue responsable des dommages : Superficiels ou externes, Liés à une surcharge, dus à l'eau, la pluie, causés par des articles fragiles ou périssables à l'intérieur du bagage.

Pour obtenir une liste complète des articles exclus, consultez les conditions générales de notre contrat de transport.

Pour les vols internationaux régis par la convention de Montréal, la responsabilité pour la perte, le retard ou l'endommagement est limitée à 1 131 DTS par passager pour les bagages, s'ils aient été enregistrés ou non.

Les taux de change sont disponibles sur internet www.boursorama.com

Pour les vols internationaux régis par la convention de Varsovie, la responsabilité pour la perte, le retard ou l'endommagement des bagages est limitée à 20 US\$ par kilo pour les bagages enregistrés jusqu'à 200 US \$.

DESCRIPTION DU BAGAGE

Type de réclamation:

Endommagé

Retardé

Vol

Perte

Nom

Prénoms

Adresse principal

Ville

Pays

Téléphone(s)

Email

CI ou Passeport N°

N° du billet ou Réf de la réservation

Date

N° de Vol

Aéroport de départ

Aéroport d'arrivée

N° du constat d'irrégularité

N° de l'étiquette bagage (Tag)

Nombre de bagages enregistrés

Nombre de passagers

Nombre de bagages retardés ou perdus

Nombre de passagers concernés

Après de qui avez-vous enregistré la déclaration, préciser le lieu:

Couleur du bagage recherché

Marque du bagage

Poids du bagage

Matière du bagage

Date d'achat de votre bagage

Prix d'achat

A-t-il un signe extérieur distinctif (étiquette, autocollant, ruban) préciser :

Pour un vol, avez-vous déposé un dépôt de plainte?

Si oui référence et lieu (joindre une copie)

Avez-vous payé des frais d'enregistrement pour vos bagages ?

OUI / NON si oui Préciser

Avez-vous déclaré une valeur supérieure et payé une assurance complémentaire ?

OUI / NON si oui préciser :

Nom et adresse et téléphone de votre assurance si votre bagage est assuré :

Où avez-vous enregistré vos bagages ?

Vos bagages ont-ils suivi un autre itinéraire ou ont-ils été réenregistrés pendant votre voyage ?

OUI / NON si oui Préciser

Pourquoi ?

Si oui, avez-vous obtenu un autre numéro de réclamation?

OUI / NON si oui préciser le Numéro

Qui c'est occupées du changement ?

Lieu et nom de la compagnie

Avez-vous tenté de réclamer vos bagages dès votre arrivée?

OUI / NON

si oui à quels bureaux Transair avez-vous déclaré votre perte ?

La perte a-t-elle été notifiée à une autre compagnie ?

OUI / NON si oui merci de préciser le nom et le lieu

Vous ou un autre membre de votre famille avez déjà rempli une déclaration de perte auprès d'une compagnie aérienne pour des pertes de bagages, dommages ou vols ?

OUI / NON si oui merci de préciser le nom de la compagnie et la date

Je déclare par la présente les informations qui précèdent être vraies et correctes.

A l'appui de ma réclamation, je joins les copies des documents suivants :

- Copie du billet d'avion du passager pour chaque personne concernée
- Copie de la carte d'embarquement pour chaque personne concernée
- Copie de l'étiquette bagage qui vous a été donnée à l'enregistrement pour chaque bagage concerné
- Copie du reçu d'excédent de valeur, le cas échéant
- Copie du formulaire de constat d'irrégularité
- Reçu de dépenses provisoires
- Copie de passeport ou pièces d'identité avec photo pour chaque personne concernée
- La preuve d'achat des articles dont la valeur est égale ou supérieur à 50 000F CFA
- La preuve d'achat du bagage endommagé
- Devis de remplacement ou de réparation du bagage
- En cas de vol, la copie de dépôt de plainte
- Les formulaires ci-dessus :
 - Description du bagage
 - Formulaire de réclamation des effets personnels, inventaire de son contenu
- Un relevé d'identité bancaire

Important :

Veillez conserver des copies de tous les documents que vous nous avez envoyez pour vos archives personnelles.

Fait à

Le

Lu et approuvé

Signature