

Que dois-je faire si mon bagage n'a pas été retrouvé ?

Si nous n'avons pas retrouvé votre bagage dans un délai de 5 jours, un de nos conseillers prendra contact avec vous pour faire le point sur le statut de ce dernier et vous enverra une lettre d'inventaire afin d'obtenir le maximum d'informations pour identifier votre bagage.

Si votre bagage n'a pas été retrouvé après 21 jours, celui-ci sera alors considéré comme perdu. Dans ce cas, vous pouvez effectuer une demande de dédommagement via [notre formulaire de contact](#).

Notre responsabilité est limitée dans le cadre de l'indemnisation selon la Convention de Montréal. En effet la valeur du dédommagement ne peut excéder 1288 DTS – Droits de Tirage Spéciaux, dont le montant en euros est variable en fonction des fluctuations monétaires.

Vous aurez besoin des documents ci-dessous pour faire une demande d'indemnisation :

- Numéro de dossier bagage (Property Irregularity Report)
- Etiquette bagage
- Confirmation de réservation
- Carte d'embarquement
- Inventaire détaillé de votre bagage (accompagné des justificatifs d'achat)
- Factures des achats de première nécessité
- Vos coordonnées bancaires (IBAN, SWIFT, nom du bénéficiaire et nom de la banque)

Avons-nous répondu à votre question ? *

 Oui

 Non

Questions liées