

Que dois-je faire si mon bagage n'apparaît pas sur le carrousel à mon arrivée ?

Si votre numéro de vol commence par « TO » :

En collaboration avec les services de l'aéroport, nous faisons tout notre possible pour vous remettre votre bagage le plus rapidement.

Nous mettons à votre disposition 2 solutions afin de déclarer un bagage manquant en fonction de votre aéroport d'arrivée : en ligne ou auprès du service bagage Transavia avant de quitter l'aéroport.

- **Déclarer un bagage manquant en ligne**

Effectuer la déclaration de bagage manquant via le lien ci-dessous :

[Accéder au formulaire de déclaration en ligne](#)

Une fois votre déclaration effectuée, un numéro de dossier vous est communiqué. Ce numéro vous sera utile afin de suivre le statut de votre bagage.

- **Déclarer un bagage manquant à l'aéroport**

Présentez-vous au service bagage Transavia de l'aéroport. Nos équipes vous remettront alors un formulaire appelé « Property Irregularity Report » (PIR) que vous devrez remplir sur place. Certains aéroports sont équipés de bornes permettant cette déclaration en toute autonomie.

Ce document contient un numéro de dossier que vous pourrez utiliser pour suivre le statut de votre bagage.

Si votre numéro de vol commence par « HV » :

1- Ci-dessous, vous trouverez les différentes étapes pour déclarer votre bagage manquant :

Dès votre arrivée et constat du bagage manquant, présentez-vous au service bagage Transavia de l'aéroport. Nos équipes vous remettront alors un formulaire appelé « Property Irregularity Report » (PIR) que vous devrez remplir sur place. Certains aéroports sont équipés de bornes permettant cette déclaration en toute autonomie.

Ce document contient un numéro de dossier que vous pourrez utiliser pour suivre le statut de votre bagage en cliquant [ici](#).

Sans déclaration dans un délai de 24 h à compter de l'arrivée de votre vol, nous considérerons que votre bagage vous a été correctement remis conformément au contrat de transport.

2- 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 lette d'inventaire afin d'obtenir le maximum d'informations pour identifier votre bagage.

Si votre bagage n'a toujours pas été retrouvé après 3 jours, vous pouvez remplir en ligne un formulaire (Baggage Inventory Form – B.I.F.). Ce formulaire apparaît automatiquement au bout des 3 jours lorsque vous consultez en ligne le statut de votre bagage perdu.

3- Si vous ne résidez pas dans le pays d'arrivée du vol et que nous ne vous avons pas remis votre bagage sous 24 heures, nous comprenons que vous aurez peut-être besoin d'acheter des articles de première nécessité (effets vestimentaires, de toilette, ...). Nous nous engageons à vous rembourser les frais associés dans une limite de 60€ par passager et par jour, dans une limite de 7 jours, sur présentation des tickets de caisse.

4- Dès que votre bagage aura été retrouvé, nous prendrons contact avec vous afin de mettre en place la livraison de celui-ci.

5- Si votre bagage n'a pas été retrouvé après 21 jours, celui-ci sera alors considéré comme perdu et vous aurez le droit à un dédommagement. Notre Service Client vous enverra un e-mail vous expliquant comment procéder.

Avons-nous répondu à votre question ? *

 Oui

 Non