

## Réclamation - bagage endommagé

Paris, le .....

Nom, Prénom :

N° Ticket :

PIR référence :

Madame, Monsieur

Suite à votre demande, nous regrettons que votre bagage ait été endommagé. Nos sincères excuses pour le désagrément occasionné.

Afin de permettre l'étude de votre dossier, merci de nous transmettre les documents suivants:

- Copie du passeport
- Billet d'avion
- Constat d'Irrégularité bagage (déclaré à l'aéroport)
- Le talon du bagage (originaux)
- Facture du bagage
- Facture de la réparation (ou) du certificat d'irréparabilité

Vous souhaitant bonne réception de la présente, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Notre service réclamation reste à votre disposition, merci de nous contacter par email à l'adresse : [ethiopian.customercare@apg-ga.com](mailto:ethiopian.customercare@apg-ga.com)

Ethiopian Airlines - France  
Customer Service

PIR référence \_\_\_\_\_

**PERTE DE BAGAGE**

**Cher client,** Nous regrettons que votre bagage n'ait pas été livré à votre arrivée et vous présentons nos sincères excuses pour le désagrément occasionné. Tous les moyens sont mis en œuvre afin de localiser votre bagage. Afin de permettre nos recherches et dans le cadre du processus de remboursement éventuel, veuillez nous faire parvenir ce document rempli pour chaque bagage manquant. Veuillez également nous transmettre une copie de votre billet (itinéraire) ainsi que tout reçu pour excédents bagages, votre talon de bagage(tag) remis à l'aéroport de départ, et si possible les factures des éléments achetés.

**Type de Réclamation**

Perte
  Endommagé
  Vol
  Retard

MERCI D'ECRIRE EN LETTRES CAPITALES ET DE CONSERVER UNE COPIE DE TOUS VOS DOCUMENTS

Nom, Prénom	
Adresse permanente	
Adresse mail	
N° de téléphone	
N° de passeport	
N° de billet	
N° de talon de bagage	

Compagnie	N° de vol	Date de voyage	Départ	Destination

La perte a-t'elle été signalée? Oui <input type="checkbox"/> endroit _____ eu _____ date _____
Votre bagage a-t'il été ré-enregistré au cours du voyage? Oui <input type="checkbox"/> endroit _____ sur quelle compagnie _____
Quand et où votre bagage a-t'il été vu pour la dernière fois? _____
Description de votre bagage (Identification figurant sur le bagage. Préciser si le nom figurant est différent) Type _____ Couleur _____ Matière _____ Marque _____
Détails de bagages manquants Nombre de pièces: enregistré _____ manquant _____ poids du bagage (kg) _____
Votre bagage était-il assuré ? Oui <input type="checkbox"/> nom de la compagnie _____ N° de police _____
Avez-vous déjà fait une réclamation auprès d'une autre compagnie concernant le même problème? Oui <input type="checkbox"/> nom de la compagnie _____ date _____

