

# TURKISH AIRLINES



A STAR ALLIANCE MEMBER



Chers passagers ,

Nous tenons à vous présenter nos excuses pour l'incident bagage qui vient d'avoir lieu et regrettons sincèrement les inconvénients qui en découlent .Notre priorité absolue est de récupérer votre bien et de vous informer au plus vite.

## **BAGAGES MANQUANTS**

La plupart des bagages sont retrouvés rapidement .Vous pouvez être certain que nous mettrons tout en œuvre pour vous contacter dès que nous recevrons le bagage et une livraison à votre domicile sera programme 48H après .

Si vos bagages n'ont pas été retrouvés dans les **21Jours**, vous êtes priés d'envoyer votre réclamation à l'adresse mail ci-après : [www4.thy.com/baggage/start.tk?lang=en](http://www4.thy.com/baggage/start.tk?lang=en) :

-Dans la rubrique « *Please make a selection* » cliquez sur **\*New Feedback-**

- Dans la rubrique « *Problem type* » cliquez sur **\*Late delivery**

-Puis dans le rubrique « *Reason for contact* », **mettez une explication détaillée de votre situation en anglais.**

-**Dans le rubrique *BAGGAGE Information* « Do you have file reference number? » mettez MRSTK.....**

-Pour finir dans la rubrique « *Necessary Documents* » vous devez insérer tous les documents suivants :

- 1) Une copie de déclaration/Référence dossier de bagage manquant + billet d'avion+ étiquette bagage+ carte d'embarquement.
- 2) La facture originale d'achat du bagage manquant.
- 3) Une liste d'inventaire détailler du contenu de vos bagages (couleurs, marques, tailles, estimation des prix).ex : une veste noire NIKE PRIX 50 EUR etc...).Dans votre inventaire, vous devez préciser la valeur de chaque objet manquant ainsi que sa date d'achat .Il est important que vous nous transmettiez les factures d'achats ou autres preuve d'achat à l'appui de la liste , tickets de caisse, extraits de banque. Dans la mesure du possible ..., prouvant la somme réclamée. Ces renseignements seront rajoutés à votre dossier afin d'approfondir les recherches.
- 4) Une copie recto –verso de votre carte d'identité ou passeport.
- 5) Un Relevé d'identité Bancaire à votre nom.

Toute réclamation concernant un bagage endommagé ou perdu lors qu'un vol sur les lignes TURKISH Airlines ne sera prise en compte qu'après la réception de tous les éléments indiqués ci-dessous .L'absence d'un des documents demandés dans le dossier entrainera l'annulation de celui –ci.

Une fois votre réclamation faite sur le site internet *TURKISH Airlines*, vous recevrez un numéro de dossier qu'il faudra nous envoyer à l'adresse suivante : [MRSBAG@THY.COM](mailto:MRSBAG@THY.COM)  
Sans ce numéro, il nous sera impossible de faire le suivi de votre réclamation et de procéder par la suite à l'indemnisation du dommage causé.



## **BAGAGES ENDOMMAGES**

Chers passagers ,

Nous regrettons sincèrement que vos bagages aient été endommagés et vous prions d'accepter toutes nos excuses pour les inconvénients engendrés .

Afin d'être dédommagé, veuillez envoyer les documents dans les 7 jours à l'adresse suivant : [www4.thy.com/baggage/start.tk?lang=en](http://www4.thy.com/baggage/start.tk?lang=en) :

- Dans le rubrique « *Please make a selection* » cliquez sur : **\*New Feedback**

-Puis dans le rubrique « *Problem type* » cliquez sur **\*Damaged baggage**

-puis dans le rubrique « *Reason for contact* » vous mettrez une explication détaillée en anglais de votre situation.

-Dans le rubrique *BAGGAGE Information* « *Do you have file reference number?* » mettez **MRSTK.....**

-Puis dans le rubrique « *Necessary Documents* » vous devez insérer tous les documents suivants :

- 1) Une copie de déclaration/Référence dossier de bagage endommages + billet d'avion+ étiquette bagage+ carte d'embarquement.
- 2) Une copie recto –verso de votre carte d'identité ou passeport.
- 3) Un Relevé d'identité Bancaire à votre nom.
- 4) La Facture original du bagage endommagé ou duplicata.
- 5) Si vos bagages sont réparables, veuillez nous faire parvenir un Devis de réparation du bagage endommagé, par un cordonnier de votre choix.
- 6) Dans le cas où votre bagage est irréparable, veuillez nous faire parvenir une attestation de NON-REPARABILITE émis par un maroquinier estimant la valeur de votre bagage avant l'incident.  
**Il ne faut surtout pas Acheter une nouvelle valise.**
- 7) Une photo prise par vous-même montrant en image les dégâts subis du bagage.

Toute réclamation concernant un bagage endommagé ou perdu lors qu'un vol sur les lignes *TURKISH Airlines* ne sera prise en compte qu'après la réception de tous les éléments indiqués ci-dessous .L'absence d'un des documents demandés dans le dossier entrainera l'annulation de celui –ci.

Une fois votre réclamation faite sur le site internet *TURKISH Airlines*, vous recevrez un numéro de dossier qu'il faudra nous envoyer à l'adresse suivante : [MRSBAG@THY.COM](mailto:MRSBAG@THY.COM)

*Sans ce numéro, il nous sera impossible de faire le suivi de votre réclamation et de procéder par la suite à l'indemnisation du dommage causé.*