

Services de règlement des litiges et d'assurance des bagages aériens.

Luggage Loss Adjusters est une société indépendante spécialisée dans le traitement des réclamations. Travaillant pour le compte de compagnies aériennes, nous employons des spécialistes du règlement des litiges ayant une expérience dans le domaine des réclamations.

Notre objectif est de traiter votre demande au plus vite, dans le cadre de notre champ de compétences et sur la base des informations que vous nous avez fait parvenir.

Sachant que vous êtes également susceptible de faire une demande d'indemnisation, toutes les demandes et réclamations doivent être faites par écrit. Nous limiterons ainsi les risques de malentendus et de mauvaises interprétations. Il existe différents moyens de nous contacter.

Par courrier :
Luggage Loss Adjusters
2-4 College Road
Ardingly
West Sussex
RH17 6TT
ANGLETERRE

Par fax : **00 1444 891 110**

Par courrier électronique : enquiries@luggageloss.co.uk

Remarques concernant la convention de Montréal :

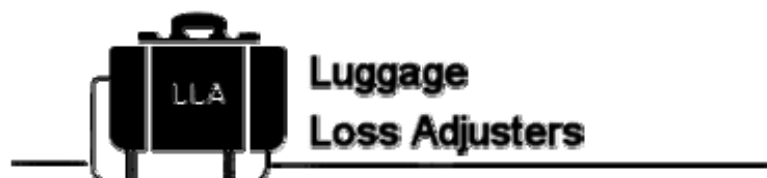
Le transport de toutes les compagnies aériennes est régi par les provisions d'une convention internationale : [la Convention de Montréal de 1999](#).

Cette Convention spécifique s'applique à la loi britannique en vertu des provisions de la loi sur les transports aériens (Carriage by Air Act) de 1961, telle qu'amendée.

Cette loi prévoit que la responsabilité du transporteur, en ce qui concerne les dommages, la perte ou le retard d'acheminement des bagages, est limitée à 1 000 DTS (Droits de tirage spéciaux).

La valeur du DTS varie quotidiennement et le taux applicable peut être obtenu auprès de la plupart des banques/sociétés de crédit immobilier, des principaux journaux financiers ou du [Fonds monétaire international](#).

Nous vous recommandons, **si vous avez souscrit à une assurance de voyage privée, de faire la réclamation sous cette police**, l'indemnisation étant sans doute plus élevée avec cette dernière en raison des limites de responsabilité.



Services de règlement des litiges et d'assurance des bagages aériens.

Information importante. Veuillez lire attentivement :

Avant de contacter **Luggage Loss Adjusters** qui représente la compagnie aérienne avec laquelle vous avez récemment voyagé, lisez les remarques ci-dessous. Si vous veillez à fournir scrupuleusement les informations demandées, votre réclamation pourra être réglée dans les meilleurs délais.

Lorsque vous remplissez et retournez votre formulaire de réclamation, veillez, chaque fois que possible, à joindre les éléments suivants :

- Une brève lettre expliquant l'objet de la réclamation. Veuillez indiquer le numéro de vol, la date du vol, les aéroports de provenance et de destination, votre adresse et vos coordonnées téléphoniques.
- Une preuve du voyage : étiquettes des bagages, billets, billets électroniques.
- Le rapport d'irrégularité (Property Irregularity Report - PIR). Tel qu'il a été établi à l'aéroport d'où vient la réclamation et qui indique que le dommage, la perte ou le retard s'est produit au cours du « trajet aérien ». Notez qu'un rapport d'irrégularité n'équivaut pas à l'acceptation par la compagnie aérienne de la responsabilité d'une indemnisation future.
- Les reçus de tous les éléments objets de la réclamation. Lorsque que vous ne possédez pas de reçu, un relevé de compte appuyant votre réclamation permettra à la compagnie aérienne d'examiner votre demande.

Puisqu'il s'agit d'une demande d'indemnisation, toutes les demandes et réclamations doivent être faites par écrit. Nous limiterons ainsi les risques de malentendus et de mauvaises interprétations.

Tous les documents mentionnés ci-dessus devront être envoyés à :

Luggage Loss Adjusters.
2-4 College Road
Ardingly
West Sussex
RH17 6TT
ANGLETERRE

**Luggage Loss Adjusters**

2-4 College Road

Ardingly

Haywards Heath

West Sussex

RH17 6TT

Tél : 0844 847 1490

Fax : 01444 891 110

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION - BAGAGES

Chère passagère, cher passager,

Nous vous remercions pour votre lettre ou votre appel relatif à un problème d'acheminement de vos bagages et vous informons que nous travaillons à le résoudre au nom de la compagnie aérienne. Nous vous invitons d'abord à prendre connaissance des conditions de transport de la compagnie aérienne. Elles figurent sur votre billet d'avion et sur le site Web de la compagnie.

Pour assurer l'efficacité de notre service, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir, le cas échéant, répondre à ce document par écrit, le téléphone pouvant retarder le processus de traitement des réclamations.

Toute réclamation portant sur des articles d'une valeur supérieure à 60 euros doit être accompagnée de preuves d'achat, telles que tickets de caisse, reçus de carte de crédit, garanties, etc. Les devis de remplacement ne constituant pas une preuve de possession, ils ne sont pas acceptés.

Pour que votre réclamation puisse être traitée, vous devez remplir soigneusement toutes les rubriques ci-dessous. NOTEZ QUE LE BILLET D'AVION ORIGINAL, LE TALON DE RETRAIT DES BAGAGES ET LE RAPPORT D'IRRÉGULARITÉ (PIR) DOIVENT OBLIGATOIREMENT ÊTRE JOINTS À LA RÉCLAMATION (à moins qu'ils n'aient déjà été envoyés).

LES RÉCLAMATIONS ABUSIVES OU DÉLIBÉREMENT EXAGÉRÉES SONT PUNIES PAR LA LOI. SI VOTRE RÉCLAMATION S'AVÈRE ÊTRE ABUSIVE, ELLE SERA REJETÉE ET NOUS EN INFORMERONS LES AUTORITÉS COMPÉTENTES.

Nom	TRAJET
Adresse	Provenance :
	Destination :
Code postal	VOL N° :
	DATE :
Numéro de téléphone pendant la journée	Nombre de bagages enregistrés ? Nombre de bagages reçus ?
Profession	Numéro du talon de retrait des bagages
Étiquettes de description, initiales ou autres marques d'identification	Avez-vous fait une réclamation auprès de votre compagnie d'assurance ? O/N
Votre bagage était-il verrouillé OUI/NON	Si OUI, nom et adresse de votre compagnie d'assurance et numéro de police
Lieu où le bagage a été vu pour la dernière fois	

SECTION 2 – RETARD DANS L'ACHEMINEMENT DES BAGAGES

Veuillez indiquer les principaux articles achetés et joindre les preuves d'achat correspondantes	Date d'achat	Prix d'achat

Indiquez la longueur du retard

Une somme d'argent et/ou des marchandises ont-elles été avancées par le tour opérateur, la compagnie aérienne ou l'organisme d'assistance ? OUI/NON

Si oui, pour quelle somme ?

SECTION 3 – BAGAGES ENDOMMAGÉS

Description détaillée des articles endommagés	
1) Marque	5) Date et lieu d'achat
2) Modèle	6) Ticket de caisse et prix d'origine
3) Dimensions	7) Allocation pour usure
4) Matière – Cochez ou précisez selon les indications a) Fibre b) Enveloppe rigide c) Nylon d) Autre structure e) Extensible f) Fermeture à glissière g) Roues (nombre ?) h) Dispositif à roulettes i) Couleur (précisez)	8) Montant demandé

Précisez la date et le lieu où le bagage a été vu en bon état pour la dernière fois :

Date et lieu où le bagage a été vu endommagé pour la première fois :

Description des dommages :

Nous vous demandons de joindre un devis de réparation ou la lettre d'un négociant de bonne réputation confirmant que l'article est irréparable ou une photographie prouvant les dommages subis.

Je confirme que les dommages mentionnés ci-dessus se sont produits au moment du trajet sur le(s) vol(s) indiqué(s) ci-dessus et qu'ils n'existaient pas auparavant.

Signature..... Date

LE BAGAGE ENDOMMAGÉ DOIT ÊTRE CONSERVÉ JUSQU'AU TERME DE LA PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

JE, SOUSSIGNÉ(E), CERTIFIE que toutes les informations contenues dans ce formulaire sont complètes et exactes.

Signature..... Date

