

Gentile Cliente,

desideriamo innanzitutto porgerle le nostre più sentite scuse per l'inconveniente occorso durante il suo viaggio in Tunisia.

Uno dei principali obiettivi della TUNISAIR è trasportare passeggeri e bagagli con un servizio celere ed accurato. Non è escluso, tuttavia, che talvolta possano sorgere disguidi o ritardi imputabili a diverse problematiche.

Se presso l'area per il ritiro dei bagagli si accorge che il suo bagaglio non è arrivato a destinazione nonostante la nostra cura e attenzione, la preghiamo di recarsi immediatamente all'Ufficio Assistenza Bagagli nell'area doganale dell'aeroporto per denunciare lo smarrimento; verrà registrato il suo reclamo e le verrà consegnato il modulo per la denuncia (PIR- Property irregularity report). Sarà nostra premura portare avanti con sollecitudine le ricerche per **restituirglielo nel più breve tempo possibile**.

La informiamo che tutta la **documentazione originale specificata di seguito**, da presentare per l'avvio della pratica di risarcimento, deve essere inviata all'Ufficio Relazioni Clientela della Rappresentanza Generale della Tunisair in Italia:

Via Piemonte, n°39 (1° piano) - 00187 Roma

SMARRIMENTO BAGAGLIO

Nel malaugurato caso in cui non riuscissimo a rintracciare il suo bagaglio entro 21 giorni dalla data della denuncia effettuata presso l'Ufficio Assistenza Bagagli, la preghiamo di inviarci tutta la **documentazione originale** di seguito specificata all'indirizzo summenzionato:

- Reclamo in forma scritta (specificare l'indirizzo di residenza, recapiti telefonici, indirizzo e-mail)
- Rapporto di Irregolarità Bagaglio (PIR) rilasciato dall'Ufficio Assistenza Bagagli
- Scontrini di registrazione dei bagagli e la ricevuta dell'eventuale avvenuto pagamento dell'eccedenza bagaglio
- un elenco dettagliato del contenuto del bagaglio
- Biglietto aereo e/o carta d'imbarco

CONSEGNA TARDIVA E/O MANOMISSIONE BAGAGLIO

In caso di ritrovamento del bagaglio, entro e non oltre 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna, inviare tutta la **documentazione originale** di seguito specificata all'indirizzo summenzionato.

- Reclamo in forma scritta (specificare l'indirizzo di residenza, recapiti telefonici, indirizzo e-mail)
- Rapporto di Irregolarità Bagaglio (PIR) rilasciato dall'Ufficio Assistenza Bagagli
- Scontrini di registrazione dei bagagli
- un elenco dettagliato dell'eventuale contenuto mancante in caso di manomissione
- Biglietto aereo e/o carta d'imbarco
- Se la manomissione si è verificata a seguito di una ritardata consegna, **segnalare per iscritto** al momento della consegna del bagaglio a domicilio, gli oggetti mancanti.

Le ricordiamo che in mancanza dei suddetti **documenti originali**, non potremo dare seguito alla sua richiesta di risarcimento.

In attesa di ricevere quanto sopra richiesto, scusandoci nuovamente per l'accaduto, cogliamo l'occasione per porgerle cordiali saluti.