[Prénom Nom]
[Adresse]
[Code postal Ville]
[Téléphone]
[Email]

Air France - Service Relations Clients
45 rue de Paris
95747 Roissy CDG Cedex

À [Ville], le [date]

Lettre recommandée avec accusé de réception
Objet : Réclamation pour retard de livraison de bagage – Vol [numéro de vol] du [date]

Madame, Monsieur,

Le [date], j'ai emprunté le vol [numéro de vol] au départ de [aéroport de départ] à destination de [aéroport d'arrivée]. À l'arrivée, mon bagage enregistré sous le numéro [numéro de bagage] n'a pas été livré. J'ai immédiatement établi un constat de propriété irrégulière (PIR) au comptoir de votre compagnie, enregistré sous la référence [référence PIR].

Ce bagage ne m'a été restitué que le [date de restitution], soit [nombre] jours plus tard. Durant cette période, j'ai dû acquérir des effets de première nécessité (vêtements, articles de toilette) pour un montant total de [montant] euros, comme en attestent les factures jointes. L'absence prolongée de mes affaires personnelles a également engendré un préjudice matériel et moral distinct.

En application de l'article 22 de la convention de Montréal, votre compagnie est responsable du préjudice résultant du retard dans le transport des bagages, dans la limite de 1 600 droits de tirage spéciaux. Cette responsabilité ne peut être écartée que si vous prouvez avoir pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Je vous demande par conséquent de me verser une indemnité de [montant] euros en réparation de mon préjudice, dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la présente. À défaut, je saisirai le médiateur du tourisme et du voyage ainsi que la direction générale de l'aviation civile.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

[Prénom Nom]

Pièce jointe : Copie du PIR, factures d'achats, carte d'embarquement