



TUI Airline Ground Operations

Instruction Notice

New Delayed & Damaged Baggage Letters X3

Notice: GOIN24-063

Page 1 of 1

To: DLM, DUS, RHO, TFS, LPA, MAH, AGA, FNC, FRA, MUC, HAJ, HER, STR, AYT, NWI, WAW, PMI, FUE, ACE, FAO, LCA, TRS, KGS, DJE, XRY, CAG, CFU, BVC, GPA, IBZ, VAR, BOJ, SID, RAK, NBE, NUE, DSS, KSF, LEJ, MLA, FMO, CGN, BCN, HAM, FKB, FCO, RVN, HRG, LXR, RMF, SSH

From: Thomas Lammers, Ground Operations Process Coordinator

Approved by: Jan Timmermans, Head of Network Operations
Nial Mclean, Head of Station Operations
Kay Bartels, Deputy Nominated Person Ground Operations TUI

Applicability: **TUIfly Germany (TUI-X3)**

Date of Publication: 06 DEC 2024

Validity Period: 09 DEC 2024

Dear Partner,

On 06NOV 2024, TUI Fly Germany (TUI/X3) successfully went live with SITA WorldTracer Desktop.

We are delighted by the positive feedback received so far and hope this implementation has already begun enhancing the passenger experience.

To further improve communication with our passengers, it is essential that the updated versions of the Delayed Baggage and Damaged Baggage communication letters are distributed to customers whenever a PIR (Property Irregularity Report) is raised **starting on Monday 09DEC**.

The revised Delayed Baggage and Damaged Baggage letters are now available on the TAGO Portal under:
Documents > 06. TUI fly Germany (TUI / X3) > Forms > Lost & Found.

Please ensure that these updated letters are printed and issued to customers at the time a PIR is completed.

All previous versions of these letters must be destroyed immediately.

Only the updated letters should be used going forward to ensure clear and accurate communication with passengers.

This implementation is critical in maintaining the high standards of service we strive to provide together. Your cooperation is greatly appreciated and vital to the success of this initiative.

Should you have any questions or require assistance, please do not hesitate to reach out to gomsupport@tuifly.com.

Kind regards,

TUI Airline Ground Operations



Lieber TUI fly Guest,

wir bedauern, dass Ihr Gepäck auf Ihrem Flug mit TUI fly beschädigt wurde.

Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie am Lost & Found Schalter eine Kopie der Schadensmeldung (Property Irregularity Report (PIR)) über Ihr beschädigtes Gepäckstück erhalten haben, bevor Sie den Flughafen verlassen.

Sofern Sie keine Reisegepäckversicherung haben, senden Sie die unten aufgeführten Unterlagen für die weitere Bearbeitung bitte per E-Mail an gepaeck@tuifly.com

- Die offizielle **Schadensmeldung** des Flughafens (Property Irregularity Report)
- Ihre **Bordkarte** bzw. die Buchungsnummer
- **Gepäckkontrollabschnitt** (Baggage Identification Tags)
- Ihre **Bankverbindung** mit IBAN und BIC
- **Kaufbeleg** des beschädigten Gepäckstücks

Reisegepäckversicherung

Falls Sie eine Reisegepäckversicherung abgeschlossen haben, reichen Sie bitte die oben angegebenen Unterlagen ausschließlich bei Ihrer Versicherung ein. Diese wird die weitere Bearbeitung Ihres Gepäckschadens vornehmen und sich entsprechend mit uns in Verbindung setzen, um den Schaden zu regulieren.

Bitte bewahren Sie das beschädigte Gepäckstück und alle Belege bis zur endgültigen Schadensregulierung auf.

Nochmals möchten wir uns für die entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen.

Für weitere Informationen zum Thema Gepäckschaden scannen Sie diesen QR-Code:



<https://www.tui.com/hilfe/gepaeckschaden-und-verlust/>

Viele Grüße

TUI fly Germany Lost & Found Team





Lieber TUI fly Guest,

zunächst möchten wir uns für die Verspätung Ihres Gepäcks entschuldigen. Wir verstehen, dass dies sehr beunruhigend sein kann, und versichern Ihnen, dass wir alles tun, um Ihr Gepäck schnellstmöglich zu finden.

Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie eine Kopie der Verlustmeldung (Property Irregularity Report (PIR)) über Ihr fehlendes Gepäckstück erhalten haben, bevor Sie den Flughafen verlassen. Es ist wichtig, dass Sie diese Verlustmeldung (PIR) zusammen mit Ihren Flugtickets, Gepäckkontrollabschnitten und anderen relevanten Reisedokumenten sicher aufbewahren.

Sie erhalten mit Ihrer PIR eine Referenznummer, mit der Sie den Status Ihres Gepäcks online abfragen können. Zusätzlich können Sie nachträglich besondere Merkmale Ihres Gepäckstücks (z.B. Aufkleber oder Anhänger) detailliert beschreiben, damit wir Ihr Gepäck leichter identifizieren können. Ihre Referenznummer besteht aus einer Buchstaben- und Zahlenkombination, z.B. DUSX3123456.



Scannen Sie den QR-Code, um den Status Ihres Gepäcks einzusehen.

Sobald Ihr Gepäck gefunden wurde, werden Sie von der Gepäckermittlung informiert und das Gepäck wird an die von Ihnen in der PIR angegebenen Adresse geliefert. Bitte beachten Sie, dass aus zolltechnischen Gründen an nordafrikanischen Flughäfen leider keine Zustellung erfolgen kann. Kontaktieren Sie in diesem Fall bitte den TUI Service, um eine individuelle Lösung zu finden.

<https://mybag.aero/baggage/#/pax/tuifly/de-de/main-menu>

Sollten Sie innerhalb der ersten fünf Tage nach Gepäckverlust eine Frage haben, wenden Sie sich unter Angabe Ihrer PIR-Referenznummer an die Gepäckermittlung / Lost & Found des Flughafens, an dem Sie die Verlustmeldung aufgegeben haben. Die Kontaktdaten finden Sie auf Ihrer PIR.

Ab dem sechsten Tag Ihrer Meldung wenden Sie sich an folgende E-Mail-Adresse: lostandfound@tuifly.com.

Im unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr Gepäck nicht auffindbar ist, möchten Sie möglicherweise einen Anspruch geltend machen. Sie können dies per E-Mail an lostandfound@tuifly.com tun.

Hinweis: TUI fly Germany unterliegt wie alle Fluggesellschaften dem Montrealer Übereinkommen, was zu einer begrenzten Haftung führt.

Sofern Sie Ihre Reiseversicherung in Anspruch nehmen, teilen Sie dieser bitte mit, dass jegliche Korrespondenz an die o.g. Mailadresse unserer Lost & Found Abteilung zu richten ist. Bitte beachten Sie, dass Sie Ansprüche nicht doppelt – bei Ihrer Versicherung und bei der Fluggesellschaft – geltend machen können.

Nochmals möchten wir uns für die entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen. Wir geben unser Bestes, Ihnen Ihr Gepäck schnellstmöglich zuzustellen.

Für weitere Informationen zum Thema Gepäckverlust scannen Sie diesen QR-Code:



<https://www.tui.com/hilfe/gepaekschaden-und-verlust/>

Viele Grüße

TUI fly Germany Lost & Found Team

