Cher client,

Nous regrettons que votre bagage ne soit pas arrivé avec votre vol. Nous nous excusons pour la gêne occasionnée. Nous vous assurons que nous ferons tout notre possible pour localiser votre bagage dans les plus brefs délais.

Vietnam Airlines est connectée via un système de traçage mondial, la plupart des bagages retardés sont renvoyés à leurs propriétaires dans les 24 heures qui suivent la rédaction du rapport.

Si, dans un délai de trois jours, vos bagages n’ont pas été retrouvés, nous vous prions de bien vouloir remplir le formulaire de réclamation des bagages ci-joint et de nous le transmettre.

Veuillez également inclure le coupon “passager” de votre billet et le reçu de bagage correspondant: cela nous permettra d’élargir la recherche.

Si, après 21 jours, votre bagage n'a pas encore été retrouvé, nous transmettrons votre dossier à l’agence Vietnam Airlines la plus proche, qui procédera au dédommagement conformément aux conditions générales de transport.

La localisation de vos bagages est notre priorité. Nous vous informerons immédiatement dès que nous l'aurons trouvé.

Soyez assuré que votre demande sera traitée avec le plus grand soin.

**Formulaire de reclamation Bagage.**

*Numéro de dossier:*

1. **Informations Personelles** :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | [ ] **Classification** | [ ] d**ommages** | | [ ] **Perte** |  | [ ] |  | **Retard de livraison / livraison retardée** | |
| *Nom complet*: | | | | | | | *Tel*:   * *Domicile* * *Bureau* * *Mobile* | | | |
| *Adresse temporaire:*  *Adresse permanente:* | | | | |  | | Valable jusqu’au : | | | |
| *Numéro de vol* | | | | *Itinéraire* | | | | | | *Dates de voyage* |
| *Numéro(s) des étiquettes bagages* | | | | | | | | | | |
| Nom et adresse de votre compagnie d’assurance si vos bagages étaient assures: | | | | | | | | | | |
| Connaissez-vous un événement particulier qui pourrait expliquer pourquoi votre bagage n'a pas été reçu? | | | | | | | | | | |

1. **DESCRIPTION DU BAGAGE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Nature* | *Materiel* | *Marque* | *Couleur* |
| Code du cadenas : N° de serrure Fermeture éclair | | | |

* *Votre bagage est-il identifié avec votre nom* ? *Oui/Non*
* *Vos bagages sont-ils identifiés avec un nom différent du vôtre*? *Oui/Non*

*Si oui , merci de préciser lequel :*:……………………………………….

* *-Y a-t-il des initiales sur les bagages? Oui/Non*

*Si oui , merci de préciser lequel :*:……………………………………….

- Y a-t-il d'autres caractéristiques distinctives (autocollants, ruban…)?……………………………………….

………………………………………. ………………………………………. ……….

*Note: Veuillez entourer la réponse*

***3. DESCRIPTION DU CONTENU DES BAGAGES***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Nbr* | *Article* | *Quantité* | *Date d’achat* | *Lieu d’achat* | *Prix d’achat* | *Valeur restante de l'article endommagé* | *Montant réclamé* |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. |  |  |  |  |  |  |  |
|  | *Total* | | | | |  |  |

*En lettres ……………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………….*

*Je déclare par la présente que les indications qui précèdent sont vraies et correctes. À l’appui de ma demande, je joins des copies des documents suivants:* [ ] (*fourni par VN*)

[ ] *Billet de passager ou reçu d'itinéraire*

[ ] Etiquette bagage*(s)*

[ ] Toutes les factures d'achat disponibles

# 

*Date de déclaration Signature du réclamant*