# お客様各位

この度は、お客様のお荷物がご搭乗便に搭載されず、誠に申し訳ございません。ご迷惑をお掛けしておりますことを、深くお詫び申し上げます。できる限り早くお荷物をお手元にお届けできるよう、最善を尽くします。

ベトナム航空は世界中を繋ぐ捜索システムを使用しており、殆どのお荷物をご連絡後24時間以内に持ち主にお届けしています。

もしも3日以内にお荷物が発見されない場合には、添付のバゲージクレームフォームにご記入の上、できる限り早めにご送付ください。またその際には、スムーズな捜索のため、ご搭乗券および紛失された荷物の預かり証も一緒にご送付いただけますようお願いいたします。

万が一21日以内にお荷物が発見されない場合には、運送約款に従い、最寄りのベトナム航空支店にて補償の手続きをいたします。

お客様のお荷物の発見を最優先し、見つかり次第早急にお客様にお知らせいたします。

お荷物に関するお客様からのクレームには、細心の注意を払って対応いたします。

# Dear Customer,

We are very sorry that your baggage has failed to arrive with your flight. We apologize for the inconvenience it may cause. We assure you that we will do our best to locate your baggage as soon as possible.

As Vietnam Airlines is linked to a worldwide tracing system, most of delayed baggage is returned to their owners within 24 hours after making the report.

If after three days, your baggage has not been found, may we kindly ask you to fill in the attached Baggage Claim Form and send it to us as soon as possible. Please also include the passenger’s coupon of your ticket and the relevant baggage receipt: this will enable us to widen the search.

If after 21 days, your baggage has not yet been found, we will forward your file to the nearest Vietnam Airlines Office, who will proceed with compensation according to the General Conditions of Carriage.

Locating you baggage is our priority. We shall immediately inform you as soon as we have found it.

Please be assuring that your claim will be treated with utmost care and attention.

**バゲージ・クレーム・フォーム（Baggage claim Form）**

*照会番号(File Reference)*

1. **個人情報 (Personal Information**)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | [ ] 分類  **Classification** | [ ] 破損**Damage** | | [ ] 紛失  **Loss** |  | [ ] 遅延  **Delayed Delivery** | |  |  |
| *氏名(Full name)*: | | | | | | | *電話(Tel)*:   * *自宅(Home)* * *会社(Office)* * *携帯(Mobile)* | | | |
| *滞在先住所(Temporary Address):*  *居住先住所(Permanent Address):* | | | | |  | | 滞在日程(Valid Until): | | | |
| *便名(Flight Number)* | | | | *旅程(My itinerary)* | | | | *搭乗日(Date of travel)* | | |
| *荷物預かり証番号(Baggage tag number (s)):* | | | | | | | | | | |
| *保険に加入されている場合には、保険会社名*  *(Name and address of your insurance company if your baggage was insured)*: | | | | | | | | | | |
| *荷物の破損、紛失、遅延の理由をご存知の場合には、ご記入ください*  *(Would you know any particular event which explains why your baggage was not received*?) | | | | | | | | | | |

1. **荷物情報（DESCRIPTION OF BAGGAGE）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *種類(Nature)* | *素材(Material)* | *ブランド(Brand)* | *色(Colour)* |
| ダイヤルロック番号(Combination Lock nbr) キーロック番号(Key Lock nbr) ジッパー(Zipper) | | | |

*‐荷物にはお客様のお名前が記載されていますか？ はい/いいえ*

*(Is your baggage identified with your name on*? *Yes/No)*

*‐荷物にお客様以外の方のお名前が記載されていますか？　はい/いいえ*

*(Is your baggage identified with a different name than yours*? Y*es/No)*

*「はい」と答えた方は、荷物に記載されているお名前:* ……………………………………

*(If yes, please specify*:……………………………………….)

*‐荷物にイニシャルは記載されていますか？　はい/いいえ*

*(Are there any initials on the baggage? Yes/No)*

*「はい」と答えた方は、荷物に記載されているイニシャル:*………………………………..

*(If yes, please specify*:……………………………………….)

‐他に何か荷物を特定できるものは付いていますか？（ステッカー、リボンなど）

　　　　　　　　　　　　 (Are there any other distinctive characteristics, stickers, ribbon etc.? )…………………………………………………

*注意: 該当する答えに丸をつけてください。*

1. ***荷物に関する情報 (DESCRIPTION OF CONTENT OF BAGGAGE)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *番号(Nbr)* | *品目*  *(Article)* | *数*  *(Quan-tity)* | *購入日*  *(Date of Purchase)* | *購入場所*  *(Place of Purchase)* | *購入価格*  *(Price of Purchase)* | *破損物の残存価値 (Remaining value of damaged article)* | *クレーム価格(Amount Claiming)* |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. |  |  |  |  |  |  |  |
|  | *合計 (Total)* | | | | |  |  |

*金額を文字で記入してください (In letters) ……………………………………………………………………………………………*

*……………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*私は上記に記載されている内容が事実であることを申告します。クレーム処理のため、以下の書類を添付します。*

*(I hereby declare the foregoing particulars to be true and correct. In support my claim, I enclose copies of the following documents):*

[ ] ベトナム航空作成の事故報告レポート　*PIR* (*provided by VN*)

[ ] *Eチケットまたは旅程表　Passenger ticket or Itinerary Receipt*

[ ] 荷物タグ（預かり証）　B*aggage tag (s)*

[ ] 購入した品物の領収書　A*ll available purchase invoices*

# 申請日 申告者サイン

*Date of declaration Signature of Claimant*