# Dear Customer,

# 고객 여러분께,

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.

귀하의 짐이 항공편과 함께 도착하지 못해 매우 유감스럽습니다. 불편을 끼쳐드려 죄송합니다. 베트남항공은 가능한 한 빨리 고객의 짐을 찾기 위해 최선을 다할 것 입니다.

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.

베트남 항공은 전 세계 추적 시스템과 연계되어 있기 때문에 대부분의 지연된 수하물은 보고서를 작성한 후 24시간 이내에 소유자에게 반환됩니다.

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.

3일 이상 짐을 찾지 못하셨다면, 첨부된 수하물 배상 청구 양식을 작성하셔서 가능한 한 빨리 저희에게 보내주시기 바랍니다. 또한 티켓의 승객 쿠폰과 관련 수하물 영수증을 포함시켜 주십시오. 이렇게 하면 검색 범위를 넓힐 수 있습니다.

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.

만약 21일이 지났음에도 짐이 아직 발견되지 않았다면, 우리는 고객의 기록을 가장 가까운 베트남 항공 지점으로 보낼 것입니다. 지점에서는 수하물 일반 규정에 따라 보상을 진행할 것입니다.

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

고객의 잃어버린 짐을 찾는 것이 베트남항공의 최우선 과제입니다. 저희가 짐을 발견하는 즉시 고객께 통지할 것입니다.

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

 고객의 배상청구 요청에 대해 베트남항공에서 최선을 다해 처리할 것임을 약속드립니다.

**Baggage claim Form**

**수하물 배상 청구 양식**

*File Reference:*

 *참조 정보*

1. **Personal Information**:

개인 정보

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | [ ] **Classification****분류** | [ ] **Damage****파손** | [ ] **Loss****분실** |  | [ ] |  | **Delayed Delivery**지연 도착 |
| *Fullname*:*성함* | *Tel 전화번호*:* *Home 집*
* *Office 사무실*
* *Mobile 휴대전화*
 |
| *Temporary Address 임시 주소:**Permanent Address 거주지 주소:* |  | Valid Until 유효 기간: |
| *Flight Number**항공편* | *My itinerary**여정* | *Date of travel**여행 날짜* |
| *Baggage tag number (s):**수하물 번호* |
| *Name and address of your insurance company if your baggage was insured*:*수하물 보험에 가입되어있을 경우, 보험회사명과 주소* |
| *Would you know any particular event which explains why your baggage was not received*?*고객의 짐을 받지 못한 이유를 설명해주는 특별한 사건을 알고 계십니까?* |

1. **DESCRIPTION OF BAGGAGE 수하물 정보**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Nature* | *Material**자재* | *Brand**브랜드* | *Colour**색상* |
| Combination Lock nbr잠금번호 조합 Key Lock nbr 열쇠 잠금번호 Zipper 지퍼 |

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

 *수하물에 고객 본인의 이름이 기입되었습니까?*

* *Is your baggage identified with a different name than yours*? *Yes/No*

 *수하물에 고객의 이름이 아닌 다른 사람의 이름이 기입되었습니까?*

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

 *만약 그렇다면, 자세히 적어주시기 바랍니다.*

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

 *수하물에 이니셜이 기입되었습니까?*

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

 *만약 그렇다면, 자세히 적어주시기 바랍니다.*

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

한 눈에 알아볼수 있는 특징이 있습니까 (스티커,리본 등)?

……………………………………….

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

*Note: Please circle the correct answer.*

*주의: 적절한 답에 동그라미 해주십시오.*

1. ***DESCRIPTION OF CONTENT OF BAGGAGE 수하물 내용물 세부사항***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Nbr* | *Article**항목* | *Quan-tity**수량* | *Date of Purchase**구매 날짜* | *Place of Purchase**구매 장소* | *Price of Purchase구매 금액* | *Remaining value of damaged article파손된 항목의 잔존 가치*  | *Amount Claiming**배상 청구금액* |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. |  |  |  |  |  |  |  |
|  | *Total 합계* |  |  |

*In letters ……………………………………………………………………………………………………*

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

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

이에 앞서 말한 세부 사항들이 사실이며 정확하다고 신고합니다. 제 주장을 뒷받침하기 위해 다음 문서의 사본을 동봉합니다.

[ ] *PIR* (*provided by VN*) 베트남항공에서 제공된 PIR 정보

[ ] *Passenger ticket or Itinerary Receipt 승객 티켓 또는 여정 정보*

[ ] B*aggage tag (s) 수하물 택*

[ ] A*ll available purchase invoices 유효한 구매 송장*

#

*Date of declaration 신고 날짜 Signature of Claimant 신고자 서명*