

## COMMENT DÉCLARER UN INCIDENT SUR VOTRE BAGAGE SUITE À UN VOYAGE



### A L'AÉROPORT

Vous découvrez immédiatement le dommage à l'aéroport ?

**1** Déclarer le dommage au guichet des objets trouvés (lost and found desk) ou auprès du personnel au sol



**2** Remplir les documents nécessaires, le bagage sera alors examiné



**3** Un collaborateur de la compagnie aérienne prendra alors en charge votre réclamation



### EN DEHORS DE L'AÉROPORT

Vous découvrez le dommage en arrivant chez vous ou à l'hôtel ?

**1** Retrouver le nom de la compagnie aérienne avec laquelle vous venez de voyager et remplir la réclamation en ligne sur le site internet de cette même compagnie (la plupart des compagnies disposent de cette procédure sur leur site internet)



**2** Les informations suivantes seront alors nécessaires :

- Date du vol
- Numéro du vol
- Aéroport de provenance et de destination
- Description du produit endommagé : marque et modèle
- Photos du dommage



Il est possible que certaines compagnies vous demandent davantage d'informations

**3** La réclamation sera alors prise en charge par la compagnie aérienne



Pour toute question ou information complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter par e-mail: [service.travelgear.ch@victorinox.com](mailto:service.travelgear.ch@victorinox.com).