

Cher passager,

Nous vous prions d'accepter nos excuses pour le désagrément causé. Nous nous chargeons de récupérer le bagage à votre domicile, de le réparer ou de l'échanger et de vous le rapporter. Afin de pouvoir vous garantir un traitement rapide et simple nous vous demandons de procéder comme suit. Le correspondant de la société Dolfi conviendra avec vous de la date, de l'heure et du lieu pour la récupération de votre bagage endommagé. Merci de remettre à Dolfi les documents suivants:

- **L'original du rapport d'avarie bagage.**
- **La souche de votre billet ou le talon de la carte d'embarquement - l'original uniquement**
- **L'étiquette bagage ou une copie.**
- **Le bagage endommagé.**

Selon la nature du dommage nous vous contacterons pour vous informer de la date et de l'heure à laquelle votre bagage réparé ou échangé vous sera remis. Ce service sera effectué par Dolfi1920. Les frais liés à la réparation sont facturés à la compagnie aérienne conformément à la réglementation IATA.

Geachte passagier,

Graag willen wij u onze welgemeende excuses aanbieden voor de schade ontstaan aan uw bagage. Uw bagage wordt zo spoedig mogelijk opgehaald, gerepareerd of vervangen en weer aan u geretourneerd. Om u onze beste service te kunnen bieden verzoeken wij u onderstaande stappen uit te voeren. Een servicemedewerker van Dolfi zal vervolgens met u plaats en tijdstip afspreken om uw beschadigde bagage op te halen. Wij verzoeken u vriendelijk om onderstaande documenten in uw beschadigde bagage te stoppen:

- **Het originele schaderapport**
- **Het bagagelabel of een kopie hiervan - enkel het origineel**
- **Het ontvangstbewijs vliegticket of het afgescheurde deel van uw instapkaart**
- **De beschadigde bagage**

Afhankelijk van de mate van beschadiging ontvangt u zo spoedig mogelijk bericht, waar en op welk tijdstip u uw herstelde of vervangen bagage kunt verwachten. Deze service wordt verstrekt door Dolfi1920. De ontstane kosten worden volgens IATA regels bij de vliegtuigmaatschappij in rekening gebracht.

België Belgique Belgium		078 150251	www.dolfi1920.be
Deutschland Germany		069-26486440	www.dolfi1920.de

Dear passenger

We would like to apologize for the damage that was caused to your luggage. Your luggage will be picked up, repaired or replaced and returned to you as soon as possible. In order to provide you with the best service, please follow the following steps: Contact Dolfi1920 GmbH. The Dolfi service attendant will coordinate with you the pick up time and place of your damaged luggage. Please prepare in advance the following documents:

- **The damage report - original only**
- **The ticket receipt or the stub of the boarding card - original only**
- **The baggage tag or a copy**
- **The damaged luggage**

Depending on the extent of damage you will be advised the date and time of return delivery of your repaired/ replaced baggage. This service is given to you by Dolfi1920 on the expenses of the airline according to IATA rules.

Sehr geehrter Fluggast

Für den an Ihrem Gepäckstück entstandenen Schaden möchten wir uns bei Ihnen entschuldigen. Ihr Gepäckstück wird bei Ihnen abgeholt, repariert oder ausgetauscht und zu Ihnen zurückgebracht. Um Ihnen einen schnellen und unkomplizierten Ablauf garantieren zu können, befolgen Sie bitte die nachfolgenden Schritte: Kontaktieren Sie Dolfi1920. Der Dolfi Service Mitarbeiter wird mit Ihnen einen Abholtermin und den Abholort für Ihr beschädigtes Gepäckstück ausmachen. Bitte bereiten Sie folgende Dokumente vor:

- **Schadensbericht - nur in Originalform**
- **Ihren Passagiercoupon oder den entsprechenden Bordkartenabschnitt. - nur in Originalform**
- **Gepäckschein oder eine Kopie davon**
- **das beschädigte Gepäckstück**

Je nach Art des Schadens wird Ihnen mitgeteilt, zu welchem Datum und zu welcher Zeit Ihr repariertes bzw. ausgetauschtes Gepäckstück geliefert wird. Dieser Service wird Ihnen angeboten von Dolfi1920. Die anfallenden Kosten werden laut IATA Regeln der Fluggesellschaft in Rechnung gestellt.