

Madame, Monsieur,

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'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.

Estimado Pasajero

Lo sentimos por los daños causados a su maleta. Su equipaje va a ser recogida, arreglada o sustituida y devuelta lo más rápido posible Para que le sea prestado un mejor servicio, siga los siguientes pasos: Llame a Dolfi1920. La operadora de servicio al cliente de Dolfi va a coordinar con usted el día y local de recoja de su equipaje dañada. Por favor, tenga los siguientes documentos:

- **Informe de daño (original)**
- **Recibo de billete o prueba de tarjeta de embarque (original)**
- **Etiqueta de equipaje (original)**
- **Maleta dañada**

Conforme la extensión del daño, le darán una fecha y hora prevista para la entrega de su equipaje, arreglada o sustituida. Este servicio es prestado por Dolfi1920. La compañía aérea asume todos los costos, según las normativas IATA.

Caro passageiro

Queira aceitar as nossas desculpas pelo dano causado na sua bagagem. A sua bagagem será recolhida, arranjada ou substituída e devolvida o mais depressa possível. Por forma a ser-lhe prestado o melhor serviço, siga por favor os seguintes passos: contacte a Dolfi1920. A operadora de serviço ao cliente da Dolfi irá coordenar consigo o dia e local de rocolha da sua bagagem danificada, pelo que deverá ter disponíveis os seguintes documentos:

- **Relatório de dano (original)**
- **Recibo do bilhete ou o canhoto do seu cartão de embarque (original)**
- **Etiqueta de bagagem (original)**
- **Bagagem danificada**

Dependendo da extensão do dano será fornecida uma data e hora prevista para a entrega da sua bagagem, reparada ou substituída. Este serviço é prestado pela Dolfi1920, com os custos assumidos pela companhia aérea, de acordo com as regras IATA

España		900 992849	www.dolfi1920.es
Portugal		214262462 / 214261674	www.dolfi1920.pt
Deutschland		069-26486440	www.dolfi1920.de
Österreich		0810-311920	www.dolfi1920.at
France		0800-150003	www.dolfi1920.fr
Nederland		+49 69 26486440	www.dolfi1920.nl
België, Belgique		078-150251	www.dolfi1920.be

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.

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.

Zeer geachte reiziger,

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 ontvangstbewijs van het vliegticket of het afgescheurde deel van uw instapkaart - enkel het origineel**
- **Het bagagelabel - enkel het origineel**
- **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.

España		900 992849	www.dolfi1920.es
Portugal		214262462 / 214261674	www.dolfi1920.pt
Deutschland		069-26486440	www.dolfi1920.de
Österreich		0810-311920	www.dolfi1920.at
France		0800-150003	www.dolfi1920.fr
Nederland		+49 69 26486440	www.dolfi1920.nl
België, Belgique		078-150251	www.dolfi1920.be