



**Procédure en cas d'avarie bagage**  
*Procedure for damaged baggage*

**Cher Passager,**  
*Dear Passenger,*

**Nous souhaitons vous présenter nos excuses pour l'incident survenu à votre bagage et les désagréments occasionnés.**

*Please accept our apologies for all inconvenience due to the incident occurred on your baggage.*

**Afin de procéder à l'étude de votre demande dans les meilleurs délais, nous vous remercions de bien vouloir suivre la procédure au verso et de vous prémunir des documents suivants :**

*In order to handle your claim as soon as possible, please follow the procedure described on the page 2 and make sure you are in possession of all the following documents:*

- **L'original du constat d'irrégularité bagage**  
*The original property irregularity report*
- **L'étiquette bagage original**  
*The original baggage tag*
- **La copie du billet électronique**  
*The copy of your e-ticket*
- **L'original de la carte d'accès à bord**  
*The original boarding pass*
- **Un justificatif d'achat original du bagage concerné**  
*The original invoice of purchase of the initial baggage*
- **Des photos du bagage (vues générales et détaillées)**  
*Photos of the baggage (with general and detailed views)*
- **Si votre bagage est en garantie, munissez-vous de votre garantie d'origine**  
*If your baggage is guaranteed, please enclose a copy of the original warranty*

**Nous vous informons qu'une décote pourra être appliquée selon la vétusté du bagage.**

*We inform you that a rebate could be applied according to the decay of the baggage.*

**Nous espérons que vos prochains déplacements vous donneront entière satisfaction.**

*We wish your next travel will give you entire satisfaction.*

**A bientôt sur nos lignes**

*See you soon on our network*



**Procédure en cas d'avarie bagage**  
*Procedure for damaged baggage*

**Nous vous prions de bien vouloir suivre la procédure suivante afin de déclarer votre avarie bagage.**  
*We thank you to follow the procedure here after in order to declare you damaged baggage.*

- **Connectez vous au site internet [www.malles-bertault.com](http://www.malles-bertault.com)**  
*Go on [www.malles-bertault.com](http://www.malles-bertault.com)*
- **Cliquez sur l'onglet DECLARATION**  
*Click on the link DECLARATION*
- **Remplissez les champs, puis validez**  
*Fill in the blanks, then validate*
- **Télécharger les fichiers requis, puis enregistrez**  
*Upload the files required, then save*
- **Vérifiez les informations que vous avez préalablement remplies, puis confirmez**  
*Verify all the informations you registered, then confirm*

**Un mail de confirmation vous sera envoyé. La maroquinerie Malles-Bertault reviendra rapidement vers vous dès réception de votre dossier.**

*A notification will be sent by email afterwards. The company Malles-Bertault will get back to you as soon as possible after they received your file.*

**Vous avez également la possibilité de vous rendre directement à la boutique située à l'adresse suivante:**

*You also have the possibility to go directly to the office located at:*

**Malles Bertault**

135, rue d'Aboukir

1er Etage

75002 PARIS



**Procédure en cas de bagage manquant**  
*Procedure for missing baggage*

**Cher Client,**  
*Dear Consumer,*

**Nous souhaitons vous présenter nos excuses pour l'incident survenu à votre bagage et les désagréments occasionnés.**

*Please accept our apologies for all inconvenience due to the incident occurred to your baggage.*

**Afin d'améliorer les recherches, nous vous remercions de nous retourner ce document, complété et accompagné des pièces désignées ci-dessous, dans un délai de 7 jours maximum après la déclaration d'irrégularité, à l'adresse indiquée en bas de page :**

*In order to improve investigations would you please complete and return back this form within 7 days after the registration of the irregularity report and forward it to the address given at the bottom of this page, with the following documents:*

- **L'original du constat d'irrégularité bagage**  
*The original property irregularity report*
- **L'étiquette bagage original**  
*The original baggage tag*
- **La copie du billet électronique**  
*The copy of your e-ticket*
- **L'original de la carte d'accès à bord**  
*The original boarding pass*
- **L'inventaire du contenu par bagage**  
*The inventory of the missing baggage*
- **Les factures originales de vos achats de premières nécessités que vous avez dû engager en raison de ce contretemps (par exemple, produits d'hygiène et de soin, sous-vêtements...)**  
*The original invoices of your first necessity purchases you might have bought due to this incident (i.e: hygiene and care products, underwear...)*

**En l'absence de déclaration enregistrée à l'arrivée du vol, aucune indemnisation ne pourra être consentie par la compagnie Twin Jet.**

*Without irregularity report registered at the airport, Twin Jet allows no compensation.*

**Les réclamations résultant de la livraison retardée de votre bagage doivent être adressées par écrit dans un délai maximum de 21 jours suivant la livraison du bagage, à l'adresse indiquée en bas de page.**

*Claims concerning delay of baggage must be submitted in writing to Twin Jet, at the address given at the bottom of this page, within maximum 21 days from the date the baggage was delivered.*

**TWIN JET**

Service Clients  
1070 rue du Lieutenant Parayre  
CS 30370  
13 799 AIX EN PROVENCE Cedex 3 - France



**LETTRE D'INVENTAIRE (1 exemplaire par bagage)**  
INVENTORY FORM (1 form per baggage)

**Cachet Escale**  
Station stamp

**Référence dossier:**

*File reference:*

---

**Réservé à la Compagnie**

*For airline use*

---

**Pour nous faciliter les recherches, merci de bien vouloir rédiger ce document en lettres MAJUSCULES**

*To help tracing your baggage, please fill in this document in CAPITALS*

---

**Si votre bagage n'a pas été retrouvé, merci de nous adresser impérativement la liste complète de son contenu (1 liste par bagage) ainsi que votre estimation de sa valeur.**

*If your baggage has not been located, please fill in this inventory form (1 form per baggage) with the estimated amount, and return it to us*

---

**Nom / Lastname :** .....

**N° carte de fidélité:** .....

*Frequent Flyer number*

**Prénom / First name :** .....

**N° carte d'abonnement:** .....

*Travel saver card number*

**Adresse Permanente / Permanent address :**

.....  
.....  
.....  
.....

**Code postal:** .....

*Post code (ZIP)*

**Ville / City :** .....

**Pays / Country :** .....

**Téléphone fixe:** .....

*Phone number*

**Portable:** .....

*Mobile Phone*

**Adresse email / Email address :** .....

---

**Itinéraire du voyage / Routing :** .....

**N° et date du vol / Flight number and date :** .....

**Numéro d'étiquette bagage:**

*Tag number of your baggage*

Tournez la page / Please turn over →

**Assurance / Insurance :**

**Avez-vous souscrit une assurance personnelle pour votre bagage?**  
*Have you taken out any personal insurance for your bag?*

**Oui:**  **Non:**   
*Yes: No:*

**Nom et adresse de votre compagnie d'assurance:**  
*Contact details of your insurance company*

.....  
.....

**Bénéficiez-vous d'une assurance au titre de votre carte de paiement?**  
*Is your insurance covered by a payment card?*

**Oui:**  **Non:**   
*Yes: No:*

**Nom et adresse de l'organisme concerné:**  
*Contact details of your insurance company*

.....  
.....

**Avez-vous souscrit une déclaration spéciale d'intérêt avant votre départ?**  
*Did you purchase an Excess Valuation before your departure?*

**Oui:**  **Non:**   
*Yes: No:*

**Valeur assurée:**  
*Limit of coverage purchased:*

**Avez-vous déclaré cet incident auprès d'une autre compagnie aérienne?**  
*Did you declare this incident to another airline company?*

**Oui:**  **Non:**   
*Yes: No:*

---

**Description du bagage / Baggage description :**

**Modèle / Type :** .....

**Marque / Brand :** .....

**Couleur / Colour :** .....

**Fermeture à code / Numéro :** .....  
*Combination lock number*

**Fermeture à clé?** **Oui:**  **Non:**   
*Key lock? Yes: No:*

**Y'a-t-il votre nom sur le bagage?** **Oui:**  **Non:**   
*Does your baggage have your name? Yes: No:*

**Y'a-t-il un autre nom sur le bagage?** **Oui:**  **Non:**   
*Is there another name on your baggage? Yes: No:*

**Si oui, lequel? / If so, please specify whose name? :** .....

**Y'a-t-il des initiales sur le bagages?** **Oui:**  **Non:**   
*Are there any initials on your baggage? Yes: No:*

**Si oui, lesquelles? / If so, which ones? :** .....

**Autre éléments distinctifs (autocollants, ruban, etc.):**  
*Any other distinctive characteristics (stickers, ribbon, etc.):*

.....  
.....

Tournez la page / Please turn over →

## Description du contenu du bagage / Description of contents

Merci de remplir cet inventaire de façon détaillée (voir exemples)

Please fill in this inventory form in details (see examples)

<b>OBJET</b> <i>Articles</i>	<b>QUANTITE</b> <i>Quantity</i>	<b>TAILLE*</b> <i>Size*</i>	<b>MARQUE</b> <i>Brand</i>	<b>COULEUR</b> <i>Colour</i>	<b>VALEUR**</b> <i>Value**</i>
<b>Exemples / Examples</b>					
<b>Manteau / Coat</b>	1	F W	<b>Marque / brand</b>	<b>Rouge / Red</b>	<b>100 € / 120 \$</b>
<b>Livre / Book</b>	1		Madame Bovary		<b>Gratuit / Free</b>
<b>Montre / Timepiece</b>	1		<b>Bijoutier / Jeweler</b>		<b>50 € / 70 \$</b>
<b>Nourriture / Food</b>					
<b>Alcool / Spirits</b>					
<b>Livre / Book</b>					
<b>Audio / Audio</b>					
<b>Informatique / Computer</b>					
<b>Matériel électrique / Electrical equipment</b>					
<b>Maquillages / Cosmetics</b>					
<b>Articles médicaux / Medical items</b>					
<b>Optique / Optical item</b>					
<b>Jouets / Toys</b>					
<b>Articles de bébé / Baby items</b>					
<b>Chaussures / Footwear</b>					
<b>Robe / Dress</b>					
<b>Pantalon / Trousers, Jeans</b>					
<b>Costume / Suit</b>					

\* Taille article : Homme / Femme / Enfant

\* Size of clothing : Man / Woman / Child

\*\* Dans le cas d'une perte définitive de votre bagage, les justificatifs des articles répertoriés dans la lettre d'inventaire vous seront demandés afin de procéder au traitement de votre dossier.

\*\* In case of the definitive loss of your baggage, the customer relations department will request the receipts for the items listed in the inventory form, in order to handle your claim.

Tournez la page / Please turn over →

