

## Vos bagages dûment enregistrés ont été perdus

Vous aviez bien enregistré vos valises à l'aéroport ou à la gare, mais, à l'arrivée, elles ont disparu ou ont été abîmées. Que ce soit par avion ou par train, le transporteur est responsable des bagages enregistrés. Vous pouvez lui demander une indemnisation.

Vous avez voyagé en train : adressez votre réclamation à la SNCF dans les trois jours par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous avez voyagé par avion : remplissez un formulaire par bagage à l'aéroport, que vous adresserez dans les sept jours à la compagnie aérienne, également en recommandé avec avis de réception.

Dans les deux cas, vous devrez évaluer et justifier votre préjudice.

L'indemnisation à laquelle vous pouvez prétendre est limitée, sauf en cas de faute grave de la part du transporteur. La SNCF indemnise les bagages enregistrés jusqu'à 360 euros.

Les compagnies aériennes ne garantissent les bagages que dans la limite de 1 200 euros par voyageur. Donc, s'ils valent davantage, prenez une assurance complémentaire. Et gardez vos bijoux avec vous.

Madame, Monsieur,

Avant de prendre le train de (heure de départ) pour (destination), j'avais fait enregistrer une cantine et deux valises, ainsi que vous le constaterez sur le bordereau dont je vous envoie la photocopie.

À l'arrivée, il manquait une valise. Cette valise, d'une valeur de (...) euros, contenait (décrivez le contenu). Cette perte représente pour moi un préjudice de (...) euros, dont je vous demande le remboursement.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)