

Consommation

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Génération plus : bien vivre son âge**

Band (Jahr): - **(2013)**

Heft 48

PDF erstellt am: **17.07.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

<http://www.e-periodica.ch>

Mes bagages se sont envolés

Arrivée à destination, je m'aperçois à l'aéroport que ma valise a disparu. Quels sont les recours possibles?

Sandrine, Monthey (VS)



Valérie Muster
Juriste,
Fédération romande des consommateurs

Lors d'un retard, d'une perte ou d'une déprédation de bagages, il faut respecter scrupuleusement la procédure sous peine de voir ses droits eux aussi s'envoler! Tout d'abord, il faut déposer une réclamation écrite dans les délais auprès du transporteur, en y annexant l'attestation préalablement procurée au moment de la constatation de la perte ou du dommage au guichet bagages de l'aéroport.

- En cas de déprédation d'un bagage enregistré ou de perte avérée, dans un délai **de sept jours**, à compter de la restitution des bagages, respectivement celle prévue.
- En cas de retard, dans un délai maximal **de vingt-et-un jours**, à compter du jour où les bagages ont été mis à sa disposition.

Puis il convient de chiffrer la perte avec les justificatifs (tickets de caisse, factures, relevés...). La convention de Montréal prévoit une indemnisation maximale d'environ 1580 fr. par passager (1131 DTS ou Droits de tirage spéciaux, la monnaie du Fonds monétaire interna-

tional). Certaines compagnies non européennes sont soumises à la Convention de Varsovie, qui prévoit une indemnisation d'environ 24 francs par kilo (17 DTS). Il ne s'agit pas d'indemnités forfaitaires, mais de plafond. Donc, si le montant est inférieur, le passager ne pourra prétendre qu'au remboursement du dommage réel. S'il est supérieur, le passager n'aura droit qu'à une indemnisation égale à ce montant maximal, sauf s'il a, contre paiement, repoussé ce plafond lors de l'enregistrement du bagage. La responsabilité des compagnies n'est toute-

fois pas engagée si elles ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le préjudice ou s'il était impossible de les prendre. En cas de besoin d'articles de première nécessité et de vêtements de rechange, renseignez-vous auprès de la compagnie, laquelle vous fournira un kit de première nécessité ou vous remboursera les frais raisonnables liés à de tels achats, sur présentation des justificatifs. Il est ainsi primordial de conserver tous les justificatifs de la valeur de vos bagages et de leur contenu, ainsi que ceux des achats de première nécessité.



Monticello

Offre pour les abonnés de *Généralions Plus*

Découvrez gratuitement le dernier numéro de *FRC Mieux choisir*:

Nom _____ Prénom _____

Rue/N° _____ NPA/Localité _____

A renvoyer à FRC, rue de Genève 17, Case postale 6151, CH - 1002 LAUSANNE - Fax 021 331 00 91
Il est aussi possible de profiter de cette offre en envoyant un email à info@frc.ch avec vos coordonnées et la mention «offre *Généralions Plus*».

