

Client. Bonjour excusez-moi ...

Employé. Bonjour

Client. J'ai pris l'avion la semaine dernière et depuis je ne trouve plus mon passeport je crois que je l'ai laissé dans l'avion. Je l'ai cherché partout et pas moyen de le retrouver, j'en ai vraiment besoin... je dois repartir en Chine dans un mois et je n'ai pas le temps de refaire toutes les démarches vous comprenez, c'est vraiment très important...

Employé. Bonjour je suis vraiment désolé et je comprends que cette perte vous inquiète vraiment beaucoup mais soyez tranquille notre service est à votre disposition justement pour vous rendre service

Client. Oh merci vous êtes très aimable

Employé. Bon reprenons les choses calmement. Vous veniez d'où pour aller où ? Vous avez pris l'avion quel jour et à quelle heure ?

Client. Je venais de Venise et j'arrivais ici à Nice bien entendu... c'était mardi 16 mai. J'ai pris l'avion de 6 heures et demie

Employé. 6 heures et demie vous voulez dire 6 h 30 ou 18 h 30 ?

Client. Ah excusez-moi 18 h 30

Employé. L'idéal serait que vous puissiez me donner le numéro du vol

Client. Ah oui bien sûr ça j'y ai pensé, j'ai beau être paniqué, je l'ai écrit sur un papier, je vais vous le donner... c'est le AF 4792

Employé. Ah très bien alors malheureusement nous sommes mardi 23 mai... vous avez attendu un peu trop avant de venir...

Client. Vous avez raison mais j'ai été malade...

Employé. Je vous en prie vous ne me devez pas d'explications... mais nous conservons les documents officiels pendant 7 jours. Nous pouvons vous les restituer si vous nous contactez pendant cette période. Au-delà de 7 jours, nous devons les envoyer aux ambassades, mairies ou préfectures. Donc je vais téléphoner pour savoir si votre passeport a été en notre possession et surtout si nous l'avons encore. Excusez-moi je vais téléphoner à ma collègue.

NOM : PRENOM :

Corso di Lingua Francese del prof. De Gioia. Test propedeutico del 27 giugno 2019

/7 Compréhension orale

	Vrai	Faux
Le client s'adresse au service des objets perdus d'une gare		
Le client a fait un voyage en Chine		
Il se trouve actuellement à Nice		
Il a pris un vol en début de matinée		
Le client doit expliquer pourquoi il a mis autant de temps à réclamer son passeport		
Le service en question conserve les papiers retrouvés pendant une semaine		

Quel est le numéro du vol ?

-

..../7 Compréhension écrite

Objet perdu – objet trouvé

Vous avez oublié un objet personnel à bord d'un avion à destination de Paris-Charles de Gaulle ou Paris-Orly, ou dans un salon Air France de l'un de ces aéroports parisiens ? Suivez nos indications pour faire la déclaration de perte en ligne.

Frais de première nécessité

Vous avez engagé des frais de première nécessité (achat de produits d'hygiène ou vêtements par exemple) en raison de l'absence de votre bagage ? À compter de la date de réception effective du bagage, vous disposez de 21 jours pour faire une demande de remboursement en complétant le formulaire de réclamation en ligne. Veillez à conserver vos factures qui pourront vous être demandées ultérieurement.

Que faire si votre bagage n'a pas été retrouvé ?

Si votre bagage n'a pas été localisé dans un délai de 72 h après la déclaration, nous vous invitons à compléter le formulaire d'inventaire et de réclamation disponible après identification dans l'outil de recherche de bagage en ligne. Dans ce document, décrivez le plus précisément possible le contenu de votre bagage manquant et déclarez la valeur de chaque vêtement, paire de chaussures, objet, etc.

Le descriptif précis et complet du contenu de votre bagage est très important pour son identification.

Si votre bagage n'a pas été retrouvé 21 jours après la déclaration, les valeurs que vous avez déclarées serviront à établir une demande de dédommagement. Le déclenchement de cette procédure est automatique.

Sur présentation de justificatifs (factures, preuves d'achat) le montant de votre indemnité peut s'élever jusqu'à 1 295 € environ (montant maximum fixé par la convention de Montréal).

QUESTIONS:

	Vrai	Faux
Si une valise n'a pas été rendue au voyageur à son arrivée il peut acheter quelques objets utiles qui lui seront payés		
Le voyageur, dont le bagage a été perdu, dispose de 3 semaines à partir du jour où il a dénoncé sa perte		
Il est très important qu'un voyageur sache combien valent les affaires qu'il emporte		
Si un bagage a été définitivement perdu son contenu sera entièrement payé quelle que soit sa valeur		
Il faut que le voyageur réclame le remboursement des affaires perdues après avoir fait sa déclaration de perte		

.../2 Quelle est l'expression signifiant que le voyageur a dû acheter des objets utiles immédiatement ?

/ 16 Grammaire

Complétez le texte en plaçant les éléments manquants et en suivant les indications données entre parenthèses.

Votre bagage (1. Verbe auxiliaire) été endommagé - Vous êtes encore à l'aéroport ou près (2) l' aéroport ?

(3 – impératif du verbe : vouloir) vous rendre au service bagages d'Air France à votre aéroport d'arrivée afin de nous signaler l'incident. Un constat d'irrégularité bagages sera établi, les informations nécessaires à la réparation du dommage vous seront (4 – accord du participe passé du verbe « fournir ») et un numéro de dossier vous sera communiqué. Il faudra (5 – pronom complément) conserver (6 : préposition) le suivi de la demande.

Vous (7 : passé composé du verbe quitter) l'aéroport ?

Vous avez sept jours à compter de la date de réception de votre bagage pour formuler une demande de dédommagement (8 – gérondif du verbe compléter) le formulaire de réclamation.

Dans les deux cas, il faudra nous fournir les documents (9)suivent :

- *(10 : adjectif possessif) carte d'embarquement ou (10 bis) billet,*
- *la ou les étiquettes des bagages,*
- *les justificatifs (12) frais qui (13) été engagés (devis de réparation du bagage (13)..... un magasin de maroquinerie, constat d'impossibilité de réparer le bagage, etc.).*

Conservez (14 : traduire « per favore ») les originaux de ces documents qui (15 : futur du verbe pouvoir) vous être demandés (16 : ultérieur, adverbe).....