

ПОТЕРЯ/КРАЖА БАГАЖА/ВЕЩЕЙ ВО ВРЕМЯ ПУТЕШЕСТВИЯ. КАК ПОСТУПАТЬ?

Туристы путешествуют с багажом. Ваш багаж могут потерять, перепутать, испортить или украсть. Что делать, когда это случилось с ВАШИМИ чемоданами или вещами?

I. Ситуация первая: багаж потерян/вскрыт во время авиаперевозки.

Сразу обращайтесь в представительство авиакомпании, рейсом которой прилетели, или администрацию аэропорта. Обычно в зоне выдачи багажа имеются специальные офисы для решения этих проблем. Ответственность за багаж пассажира несет авиакомпания, и только она должна компенсировать потерю. По действующим Федеральным авиационным правилам (введены приказом Минтранса России №82 от 28.06.2007 года), перевозчик обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа. При приеме заявления Вас, как правило, попросят предъявить билет, багажный купон, поинтересуются приметам и содержимым Ваших чемоданов, либо потребуют описать вещи, пропавшие из вскрытых чемоданов. Если зарегистрированный багаж не найден в течение двадцати одного дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещения вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа. По Варшавской конвенции обязательная минимальная сумма материальной компенсации составляет 20 долларов США за каждый килограмм багажа. Однако если у Вас сохранились чеки на купленные вещи, авиакомпания может частично или даже полностью выплатить Вам за эти вещи деньги.

СОВЕТЫ:

- Поиски Ваших чемоданов может существенно облегчить наличие багажных бирок, где указаны фамилия и имя владельца багажа, домашний адрес или контактный телефон.

- Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа. В этом случае при пропаже вещей он может получить обратно полностью их стоимость. Однако за перевозку багажа с объявленной ценностью взимается дополнительная плата, размер которой устанавливается перевозчиком.

- Претензии по поводу повреждения багажа на международных рейсах можно предъявлять в течение 7 дней, а в случае утери — в течение 21 дня. Но всегда оптимально решать этот вопрос прямо в аэропорту в момент получения, когда повреждение или исчезновение вещей можно наглядно доказать.

- Собирая чемоданы в путешествие, стоит заранее решить, надо ли брать с собой в дорогу вещи, потерю или повреждение которых авиакомпании не будут Вам компенсировать. Это деньги, драгоценности и изделия из драгоценных металлов; документы и ценные бумаги; любая видео-, аудио-, фото- аппаратура; мобильные телефоны и прочие электронные приборы; хрупкие вещи, в том числе бутылки с напитками и прочими жидкостями; предметы искусства.

- У Вас есть возможность заранее застраховать Ваш багаж от таких рисков, как повреждение, кража, потеря.

- Не берите в путешествие вещей, расстаться с которыми для Вас было бы горько и обидно.

II. Ситуация вторая: багаж перепутали во время авиаперевозки.

Если вещи перепутали Вы, то необходимо сдать чужой чемодан в представительство авиакомпании, которая Вас привезла.

Что касается Вашего багажа, то вариантов два. Либо он будет ждать Вас в офисе авиакомпании, как не востребованный, либо его тоже кто-то забрал по ошибке. В этом случае остается только сообщить представителям авиакомпании свой адрес или телефон, а они уже займутся поиском.

III. Ситуация третья: вещи/ценности пропали из номера отеля или камеры хранения при отеле.

Согласно международному законодательству, отель несет ответственность за сохранность имущества постояльца. Но рассматривать вопрос о материальной компенсации туристу в случае пропажи его вещей из номера отель будет только при наличии признаков взлома входной двери или двери балкона. При этом основная проблема заключается в доказательстве факта самой

кражи. То есть в доказательстве того, что украденные вещи действительно у Вас имелись, или находились на момент кражи в номере, или действительно были Вами сданы в камеру хранения отеля. Как правило, администрации отелей ни когда не спешит компенсировать Ваши потери. Они отлично понимают, что туристу в 99% случаях весьма затруднительно предъявить аргументированный судебный иск зарубежной гостинице. Практика всех туристических курортов (Испания, Италия, Франция, Турция, Египет и т.п.) показывает, что администрация отеля не будет оказывать Вам содействия в благополучном разрешении для Вас данного инцидента, станет отрицать свою ответственность за сохранность Ваших вещей и возможную причастность сотрудников отеля к их пропаже, станет доказывать, что вещи были утеряны в результате Вашей личной халатности и невнимательности, будет сомневаться в действительном ввозе Вами в отель вещей, которые пропали. В Ваших интересах в случае пропажи ценностей и вещей из номера в отеле или камеры хранения при отеле настаивать на немедленной материальной компенсации, привлекать к расследованию инцидента местные полицейские власти и обращаться за помощью в российские консульские службы по месту Вашего временного проживания.

СОВЕТЫ:

- До путешествия приобрести полис, предусматривающий страхование вещей на весь срок пребывания за границей.
- Заключить договор с отелем на хранение вещей и застраховать их (подобная услуга оказываться в большинстве отелей).
- Сдавая вещи в камеру хранения отеля, получить на стойке reception отеля заверенную опись количества сдаваемых на хранение чемоданов.
- Не берите в путешествие вещей, расстаться с которыми для Вас было бы горько и обидно.

IV.. Ситуация четвертая: **ценности пропали из сейфа в номере отеля.**

Отель будет рассматривать свою ответственность только в том случае, когда из сейфа в номере была совершена кража с явными признаками взлома. При этом администрация отеля обязан компенсировать Вам содержимое индивидуального сейфа только в размере суммы, на которую отель застраховал эти сейфы. Сумма обычно колеблется между 900 и 3000 евро, и об ее точном значении в конкретном отеле можно узнать на стойке reception отеля. Вы должны быть готовы к тому, что администрация отеля не будет спешить компенсировать Ваши потери. В Ваших интересах проявлять настойчивость и инициативу в получении немедленной материальной компенсации, привлечению к расследованию кражи местных полицейских и обращению с требованием оказания помощи в российские консульские службы по месту Вашего временного проживания.

СОВЕТЫ:

- Крупные суммы денег следует хранить в общем сейфе отеля, который находится, как правило, на ресепшн отеля. Деньги нужно обязательно отдавать под подпись на акте, и каждый раз, вынимая купюру из своего конверта, нужно составлять акт.
- Собираясь в путешествие, переведите денежные средства в дорожные чеки (Traveller's Cheque) – именные платежные сертификаты на определенную сумму в иностранной валюте. При потере или краже дорожного чека его легко восстановить.

V.. Ситуация пятая: **вещи забыты при выезде в номере отеля, в экскурсионном автобусе и т.п.**

Персонал отеля, экскурсионный или отельный гиды, водитель экскурсионного автобуса не несут ответственности за сохранность Ваших вещей. Они могут лишь посодействовать в поисках Вашей пропажи. И как показывает практика, не станут при этом проявлять активности и инициативы. Ваши ценности или багаж на хранение никто из них не принимал, а доказать факт кражи практически невозможно. Конечно, можно заявить о пропавших предметах в полицию, но вряд ли это что-то даст. Забыли — пеняйте на себя, это только Ваша невнимательность.

VI.. Ситуация шестая: **кража вещей или ценностей во время путешествия.**

На всех туристических маршрутах действуют преступники, специализирующиеся на кражах вещей и ценностей у туристов.

СОВЕТЫ:

- никогда не кладите бумажник в задний карман брюк или в рюкзак;
- никогда не кладите бумажник или мобильный телефон в карманы или сумки, которые не застегиваются на молнию, застежку или пуговицу;
- контролируйте дистанцию позади и сбоку от себя при снятии денег с банкомата;
- не носите с собой много наличности, документы и билеты;
- не кладите сумки с самыми дорогими вещами на верх багажной тележки;
- если Вас все-таки обворовали, кричите как можно громче, чтобы окружающие и служба безопасности отреагировали сразу же.

БУДЬТЕ БДИТЕЛЬНЫ:

- если Вас испачкали (облили чаем, кофе или испачкали одежду, багаж кетчупом, кремом, чем угодно), после этого воры со всевозможными извинениями начинают Вас вытирать, после чего обычно исчезают бумажники, часы и сумки;
- если Вас толкнули (в толпе, в переходе, на эскалаторе, преступники толкают жертву или ставят ей «подножку»), в этот момент или в момент извинений Ваши карманы и сумки освобождаются от ценностей;
- если на полу лежат деньги, бумажник и т.п. (на видном месте злоумышленники перед Вами «теряют» деньги или роняют какую-то иную вещь с целью отвлечь Вас от своего багажа), часто туристы пытаются догнать и сообщить незнакомцу о его потере, а в этот момент они теряют свои вещи;

- если незнакомец предлагает свои услуги в переноске багажа (при этом он, часто не дожидаясь реакции туриста, хватается сумку или упаковку с покупками) кража происходит либо в этот момент или чуть позже, когда Вы отвлекаетесь на «подносчика» вещей.