

Полезная информация

Потеря багажа и возмещение ущерба.

При потере багажа вас попросят заполнить форму Property Irregularity Report (PIR), где указываются ваши контактные данные пассажира и данные рейса, подробно описывается внешний вид багажа: цвет, размер, особые приметы и т.д. Помимо этого, необходимо предъявить багажную квитанцию (бирку), которую вам наклеили на посадочный талон (паспорт) при регистрации. После этого, вы получите акт с указанием регистрационного номера.

Заполнив акт, сотрудники Lost & Found заносят эти данные в международную систему поиска багажа World Tracer. Информация поступает в единую базу данных, а оттуда рассылается во все аэропорты, которые пользуются этой системой (их около 1960), где она автоматически сравнивает информацию о невостребованном багаже, которая заносится в базу авиакомпаниями со всего мира. При совпадении данных потерянного и найденного багажа, он высылается владельцу.

Как отследить поиск потерянного багажа?

Вы можете отслеживать поиск багажа на сайте [World Tracer](#).

Для этого в форму вам необходимо ввести фамилию и идентификационный номер в формате AAABVNNNNN, где AAA - код аэропорта, BV - код авиакомпании и NNNNN - 5-значный номер для отслеживания. Например, ATLXS13166. Этот номер вы получите после заполнения акта в службе Lost & Found.

Система будет отслеживать ваш багаж в течение 100 дней, по истечении этого срока можете считать его безвозмездно потерянным. Невостребованные вещи, как правило уничтожаются, но, например, в США у вас есть шанс найти их в магазине Unclaimed baggage.

Теперь немного терминологии:

Багаж считается **задержанным**, если вам его не доставили в течение 21 дня после прилета. После этого срока, он считается **утраченным** и можете требовать компенсацию, для этого необходимо составить письменное заявление, предоставить посадочный талон, багажную бирку и Property Irregularity Report, а также заявление, содержащее список, приблизительную дату покупки и стоимость утраченных вещей.



Компенсация за утерю багажа

Если авиакомпания не нашла ваш багаж в установленные сроки, то она обязана выплатить компенсацию. Размер компенсации зависит от того какую конвенцию ратифицировала авиакомпания, потерявшая багаж, их всего две:

Варшавская конвенция (с 1929г.) - наиболее популярная, согласно ей пассажиры получают около 20\$ за каждый килограмм веса багажа.

Монреальская конвенция (с 1999 г) - согласно ей, авиакомпания, в случае утери, задержки или порчи багажа, обязана выплатить до 1000 специальных прав заимствования*.

*Специальные права заимствования (SDR)- искусственное резервное и платёжное средство, эмитируемое МВФ. Курс SDR публикуется ежедневно и определяется на основе долларовой стоимости корзины из четырех ведущих валют: доллар США, евро, иена и фунт стерлингов. На данный момент, 1 SDR = 1.5 \$.

Если на потерянные вместе с багажом вещи, у вас сохранились чеки, то есть шанс получить полную компенсацию их стоимости, однако, доказать, что именно они находились в чемодане очень сложно.

Еще один способ возместить свои затраты, это регистрировать багаж с объявлением ценности. В этом случае, при пропаже вещей, вы получите обратно полностью их стоимость. Однако за перевозку багажа с объявленной ценностью взимается дополнительная плата, ее размер устанавливается авиакомпанией.

Если вы не обнаружили свой багаж по прибытии на курорт, то можете требовать от перевозчика деньги на покупку вещей первой необходимости. Сумма зависит от авиакомпании и обычно это около 50 \$, но некоторые перевозчики дают и большие суммы. Если вы вышли из предложенного бюджета, то обязательно сохраните чеки, есть вероятность, что вам возместят расходы. Данная компенсация не регулируется какими-либо официальными документами и зависит от политики авиакомпании, если она дорожит своей репутацией и клиентами, то компенсацию выплатят без проблем.

Багажные бирки.

Багажные бирки бывают двух видов: со штрих-кодом - самая популярная разновидность, или на базе RFID. Это метод автоматической идентификации объектов, посредством радиосигналов, хранящихся в RFID-метках.

Система на базе RFID имеет ряд преимуществ:

- Дальность считывания около 5-7 м
- 100 % достоверность считывания - риски потери багажа при использовании этой системы минимальны.



- Высокая скорость считывания
- Не требуется прямой видимости объекта (этикетка со штрих-кодом должна быть в прямой видимости считывателя)

В настоящее время RFID метки используются практически во всех крупнейших аэропортах мира.

Допустимые размеры для ручной клади.

Габариты сумки для ручной клади в 99% случаев одинаковые у всех и составляют 115 см в сумме трех измерений или 55 x 40 x 20 см. С весом разбежка обычно от 5 до 10 кг, но в подавляющем большинстве случаев это 7 кг.

Больше всего странностей и отличий на рейсах бюджетных авиакомпаний. Например, у lowcoast и easyJet есть целых два допустимых размера ручной клади.

- Максимальный размер — 56 x 45 x 25 см, т.е. сумку/чемодан с такими габаритами они примут в ручную кладь, однако не могут гарантировать, что она полетит с вами в салоне, если места будет мало, то её при посадке в самолет могут положить в багажное отделение.
- И второй размер — 50 x 40 x 20 см (длина + ширина + высота), гарантирует, что такая ручная кладь полетит на полке над вами или под сидением впереди сидящего пассажира.
- Габариты коробки или сумки должны быть не более 55 x 40 x 20 см или 115 см в сумме трех измерений. Большинство авиакомпаний не принимают в ручную кладь предметы длиной более 60 см (кроме тубуса). Вес должен быть до 5-7 кг, некоторые перевозчики, например, Аэрофлот, допускают в ручную кладь до 10 кг.
- Хрупкий багаж. На вашу коробку или чемодан наклеят специальную наклейку «хрупкое» (fragile), снимут с ленты, затем грузчики на специальном лифте спустят багаж в зону досмотра, откуда его опять же отдельно от остального багажа отвезут на погрузку в самолет и разместят в отсеке для хрупкого и негабаритного багажа. Кроме этого, ряд авиакомпаний попросит вас подписать специальную форму, в которой вы заявляете, что ваш багаж хрупкий и снимаете с перевозчика ответственность за его повреждение. Подписать такую бумагу просят, как правило, перевозчики США и Европы.

Мы искренне надеемся, что указанная выше информация будет Вам полезна!

С уважением,

Команда «TSK»

