

Если Ваш багаж поврежден при авиаперелете

ВАЖНО ЗНАТЬ:

Ваш багаж застрахован авиакомпанией на случай утери или повреждения.

Каждый клиент авиакомпании вправе получить компенсацию, если с его багажом что-то произошло по вине перевозчика. Естественно, авиакомпании не стремятся об этом всем сообщать, поэтому до сих пор многие не знают этого важного факта.

Получив чемодан на багажной ленте, внимательно осмотрите его на факт повреждений (в расчет не берутся потертости и царапины, не влияющие на эксплуатационные свойства чемодана).

Если по итогу осмотра вы обнаружили повреждения своего чемодана, то вам следует немедленно обратиться к сотруднику аэропорта, чтобы зафиксировать факт порчи багажа. Для этого найдите стойку с надписью Lost&Found, как правило, она расположена рядом с зоной выдачи багажа. Если у вас возникли сложности с поиском такой стойки, то обратитесь к сотруднику авиакомпании, которой вы летели. Они помогут Вам заполнить претензионное заявление.

Внимательно и подробно указывайте всю необходимую информацию. Если вы летели с пересадками, то указывайте весь маршрут и номера рейсов, начиная с того рейса, на котором вы сдали багаж, особенно это важно, если при пересадках была смена авиакомпаний.

Далее следуйте инструкциям представителя вашей авиакомпании или сотрудника аэропорта.

Если вы заметили повреждение уже вне аэропорта, не расстраивайтесь. Вы всё ещё можете подать заявление. Для этого позвоните в колл-центр аэропорта или авиакомпании, уточните, куда вы можете прислать ваше заявление и копии всех необходимых заявлений. Но сроки подачи такого удаленного заявления ограничены, поэтому поспешите это сделать как можно скорее, после обнаружения повреждения.

СПИСОК ДОКУМЕНТОВ, КОТОРЫЙ ПОТРЕБУЕТСЯ ДЛЯ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ:

1. Документ, устанавливающий Вашу личность.
2. Посадочный талон
3. Авиабилет или его распечатка
4. Багажные бирки
5. Фотография (если заявление подается удаленно)
6. Квитанция на чемодан (спрашивают довольно редко)

ВНИМАНИЕ: сохраняйте багажные бирки, авиабилеты и посадочные талоны до полного удовлетворения вашей претензии.

*Данная памятка является информативной и не несет никакой юридической силы. В нашей памятке приведены обобщающие сведения. С более подробной инструкцией с указанием всех сроков подачи заявлений и списком необходимых документов вы можете ознакомиться на сайте вашей авиакомпании.