



Чек-лист: что делать, если ваш багаж потеряли или повредили

Из курса Учебника Т—Ж
«Как путешествовать по России»

Что можно сделать перед полетом, чтобы обезопасить себя

- Сохранить чеки о покупке чемодана или сумки либо ссылки на товары в интернет-магазинах
- Изучить правила страхования багажа, выбрать и оформить страховку
- Узнать правила объявления ценности багажа и стоимость услуги. Ценность багажа объявляют на стойке регистрации перед вылетом

Какие документы важно сохранить

- Багажную бирку
- Посадочный талон и авиабилет

Если багаж потеряли

- Не покидая зону выдачи багажа, обратитесь на стойку розыска — Lost & Found
- Подайте заявление о розыске — Property Irregularity Report, PIR. С этим поможет сотрудник стойки Lost & Found. Укажите в заявлении адрес, куда доставить ваш багаж. Сохраните копию акта
- Если багаж застрахован, дополнительно обратитесь в страховую компанию
- Подождите 21 день — столько авиакомпания будет искать багаж. За статусом розыска можно следить по номеру заявления на сайте bags-search.ru или на другом портале, который укажет авиакомпания
- Если багаж не нашли, в течение шести месяцев подайте авиакомпании претензию на возмещение стоимости утерянных вещей. Срок считают со следующего дня после приземления

Если багаж повредили

- Не покидая зону выдачи багажа, обратитесь на стойку Lost & Found
- Оформите акт о неисправности при перевозке — Property Irregularity Report, PIR. Опишите повреждения. Сохраните копию акта
- Сразу снимите повреждения на фото и/или видео
- Если багаж застрахован, обратитесь в страховую компанию
- В течение шести месяцев подайте перевозчику претензию — лично или почтой. Срок считают со следующего дня после приземления. Прикрепите к претензии акт о повреждении, багажную бирку, посадочный талон. Если обращались в мастерскую — акт о выполненных работах или заключение о том, что они невозможны

На какие выплаты можно рассчитывать

- Задержка багажа — 100 ₽ в час, но не более 50% от стоимости билета. Выплаты не положены, если багаж задержали из-за угрозы жизни и здоровью пассажиров
- Утеря багажа — обычно максимум 600 ₽ за 1 кг веса. Выплата может быть больше, если багаж застраховали или при регистрации на рейс объявили его ценность
- Повреждение багажа — зависит от объема повреждений, стоимости ремонта и его возможности

