

Дама искала багаж...

27 марта 2014

Корреспондент «НВ» выяснил, что делать пассажирам, если их чемодан потерялся или застрял в дороге

Через несколько дней почти официально начнётся новый отпускной сезон – по традиции россияне отправляются в путешествия с апреля по октябрь. Согласно последним опросам, петербуржцы не намерены отказываться от отдыха на зарубежных курортах, даже несмотря на стремительно дорожающие доллар и евро. Ожидается, что в ближайшие месяцы до 3 миллионов горожан (и это ещё очень осторожная цифра) поедут за границу. А это значит, что кому-то из них предстоит столкнуться с не очень приятной, но распространённой проблемой – когда пассажир прилетает в нужное место вовремя, а его багаж либо задерживается, либо улетает в другом направлении. Что делать в таких случаях и как решить вопрос с наименьшими потерями нервной энергии?

Для начала нужно уяснить, что аэропорт в 99,9 процента случаев к задержкам багажа отношения не имеет. Бывает, конечно, что из-за сбоя в системе сортировки чемоданы и сумки массово отправляют на другой конец света (так, например, произошло во время запуска нового терминала лондонского Хитроу, когда 20 тысяч человек остались на время без багажа), но это случаи исключительные. В основном задержка происходит по вине авиакомпаний, поэтому устраивать истерики в зале прилёта или выдачи багажа нет никакого смысла.

– Если чемодан не прилетел, не стоит нервничать, он обязательно отыщется, – рассказала корреспонденту «НВ» руководитель отдела розыска багажа ООО «Воздушные ворота северной столицы» (компания-оператор Пулково) Екатерина Герасименко. – Сразу же ищите стойку «Утерянный или повреждённый багаж» и обратитесь к оператору. Он предложит заполнить специальную форму, в которой указывается, откуда человек летел, описание чемодана, его цвет и так далее.

Стойку, к которой нужно подойти в такой ситуации, пропустить невозможно. В Терминале-1 петербургского аэропорта она находится рядом с выходом из багажного зала. В других аэропортах служба Lost and Found (принятое международное название таких структур) может располагаться в глубине терминалов, но в любом случае путь к ней обязательно укажут яркие стрелки, так что ориентируйтесь по ним.

В Пулково в такой службе трудятся 80 человек. В их задачу входит не только сбор информации о неприлетевших вещах, но и в некотором роде психологическая помощь. Иногда оставшиеся без багажа люди ведут себя весьма неадекватно. Кстати, растерявшимся в такой ситуации пассажирам покажут специальный буклет, в котором представлены всевозможные варианты сумок, тележек, колясок и даже палаток и переносок для животных. Частенько граждане не могут в трудной ситуации сосредоточиться и описать свой багаж, поэтому с радостью тыкают пальцем в похожую картинку. Учитывая, что в среднем в месяц в службу обращаются примерно 2000 человек (и далеко не все из них понимают русский, английский или немецкий языки), такие буклеты помогают серьёзно сэкономить время поисков.

– Если багажная бирка на месте, то вещи быстро отыщутся в режиме онлайн, – продолжает Екатерина Герасименко. – Из другого аэропорта, где застряли сумки,

оперативно придёт ответ, и мы тут же расскажем пассажиру, каким рейсом прилетит его багаж. Но иногда случается, что бирки отклеиваются, и тогда розыск может занять больше времени. В этом случае ориентируемся по дополнительным опознавательным признакам: цвет, размер, особые приметы и так далее.

Чтобы упростить жизнь себе и тем, кто будет разыскивать ваш чемодан, не поленитесь прикрепить к своей сумке визитку с информацией: имя, фамилия, адрес (домашний и электронной почты) и телефон. В случае заграничного путешествия лучше сделать это латиницей, как в загранпаспорте. К слову, на внешней стороне современных чемоданов есть даже специально предназначенный для таких визиток карман. Благодаря этой информации ваши вещи легко идентифицируют в любом аэропорту планеты и направят в нужную точку. По словам Екатерины Герасименко, иностранные туристы часто используют в качестве опознавательных знаков разноцветные верёвочки с узелками.

– Большинство забытых и утерянных вещей в Пулково находятся и доставляются пассажирам в первые три дня, – рассказала руководитель отдела розыска багажа. – Полностью же они считаются утраченными, если багаж не могут отыскать за 21 день. Тогда пассажир просто обращается в авиакомпанию с требованием возместить ущерб. Если речь идёт о международном рейсе, то в этом случае сумма вычисляется исходя из правил Варшавской конвенции – 20 долларов за килограмм багажа. В Европе действуют другие правила, там люди получают от перевозчиков гораздо большие деньги в качестве возмещения. Но в России их пока не приняли, хотя разговоры об этом ходят не первый год.

Российские правила имеют ещё одну очень важную и не слишком удобную для граждан особенность. Если ваш багаж потеряли за границей, для его ввоза на российскую территорию потребуется заполнить отдельную таможенную декларацию. Как объяснила Екатерина Герасименко, это требование федерального законодательства. В декларации указываются предметы, которые находятся в чемодане, и их ориентировочная стоимость. К счастью, перечислять всё, указывая, сколько пар трусов и носков в сумке, не нужно – их можно объединить под общим термином «одежда».

К слову, те же самые процедуры придётся пройти и гражданам, которые возвращаются в Петербург по земле, долетев, например, до Риги, Таллина или Хельсинки. В любом пункте пропуска через границу необходимо сообщить о задерживающемся багаже и заполнить такую же декларацию. Иначе за каждый килограмм привезённого багажа придётся заплатить минимум 4 евро.

– Приезжать в аэропорт после того, как багаж доставят, не нужно, – говорит Екатерина Герасименко. – Представитель нашей службы свяжется с пассажиром и договорится об удобном времени доставки. По Петербургу и ближайшим окрестностям чемоданы развозят на машинах.

Владимир Афанасьев