

**Кому: «Turkish Airlines»**

Адрес: Turkish Airlines General Management,  
Building Ataturk Airport, Yesilkoy, 34149 Istanbul, Turkey

**От кого: ФИО1**

Адрес:

От кого: ФИО2

Адрес:

## **ПРЕТЕНЗИЯ**

### **к авиакомпании по вопросу утери багажа**

Я, ФИО1, летела рейсом авиакомпании Turkish Airlines из Антальи в, года, вместе со своим мужем, что подтверждается билетом на рейс. При нас был чемодан, оформленный на моего мужа, по имени ФИО2. Имеется багажная бирка, подтверждающая это. К сожалению, мы опоздали на рейс, но все равно были зарегистрированы на стойке, у которой было написано «Гамбург». Мы также заплатили за перевес багажа, в связи с чем на багаж была наклеена бирка «Heavy». По прилету в, оказалось, что моего багажа нет, на багажной ленте он не появился, в аэропорту его не выдали. Мною было составлено заявление о случае, на сайте компании, однако прошло 10 дней, и ответа я на свое заявление так и не получила. Авиакомпания игнорирует мою ситуацию и не прикладывает усилий, чтобы разрешить мою проблему.

На сайте авиакомпании сказано следующее:

#### **Способ подачи заявки об утерянном багаже:**

В тех случаях, когда ваш багаж не был доставлен вам, вы должны обязательно обратиться в бюро находок Turkish Airlines в соответствующем аэропорту или в бюро находок компаний наземного обслуживания, предоставляющей услуги. Для надлежащего поиска вашего багажа, а также для поддержания процесса и возмещения утраты вашего багажа в случае невозможности его обнаружения, необходимо составить отчет.

• **Бюро находок авиакомпании Turkish Airlines в аэропортах или бюро находок компаний наземного обслуживания, предоставляющей услуги:** Это место, где вы должны подать заявление, приложить документы, и получить отчет сразу же, как только вам не удалось получить багаж.

• **Уведомление о проблемах с багажом и отслеживание багажа в режиме онлайн:** Онлайн-заявки — это поле, в котором нужно подать заявку на отслеживание вашего багажа в случае, если вы покинули аэропорт, не имея оформленного отчета или с уже оформленным отчетом.

Если наши пассажиры покидают аэропорт, не получив багаж, денежные убытки, которые могут возникнуть, несет соответствующий пассажир. Если вы не нашли свой багаж на конвейерах доставки багажа, обратитесь в наши офисы в аэропорту.

### **Расширенный процесс отслеживания багажа:**

Ваш багаж будет отслеживаться нашими офисами по маршруту, по которому вы путешествовали в течение первых **5 (пяти)** дней. Этот поиск будет проводиться через Международные системы отслеживания багажа, которые также используются сотнями авиакомпаний. Большую часть потерянного багажа обнаруживают в течение 24 часов и доставляют нашим пассажирам в кратчайшие сроки.

Нежелательные задержки в сроках поставки по операционным причинам случаются редко. Если потерянный багаж не может быть идентифицирован в течение **5 дней**, будет запрошен подробный список вещей с указанием цен в вашем потерянном багаже для дальнейшего подробного отслеживания.

Если вы не получите запрос, вы можете посетить страницу уведомление о проблемах с багажом и отслеживание и создать новое уведомление. Вы также можете добавить документ или написать сообщение в новое уведомление, которое вы создали позже. В своем сообщении **предоставьте информацию о внешнем виде (цвет, марка, размер и т. д.) и содержимом вашего багажа, чтобы его можно было быстрее идентифицировать и доставить.** Ваш багаж будет тщательно и интенсивно отслеживаться нашими соответствующими подразделениями в течение **21 дня** на основании информации и документов, которые вы передадите.

### **Задержка в доставке багажа: Возмещение убытков, возникших до доставки багажа**

Если ваш багаж не был доставлен вам, вы можете обратиться в бюро находок Turkish Airlines в аэропортах или в бюро находок компании, предоставляющей услуги наземного обслуживания, получить регистрационный номер (например, ISTTK12345), сгенерированный на ваше имя, и подать заявку через нашу страницу уведомление о проблемах с багажом и отслеживание вместе с документами, связанными с обязательными расходами (счета-фактуры, кредитная карта и т. д.), которые вы делали на протяжении всего процесса доставки.

Для обязательных расходов, которые вы сделали, вы должны хранить официальные документы, такие как счета, квитанцию об оплате кредитной картой и т. д., или документы, подтверждающие расходы, чтобы представить их во время подачи заявки. Ваши обязательные расходы без счетов будут рассматриваться на основании вашей декларации.

Вы должны подать это заявление в письменной форме не позднее **21 дня** с момента получения багажа. Заявки, подаваемые по истечении указанного срока, не принимаются во внимание в соответствии с международными протоколами.

Дело в том, что эти действия были мною выполнены. Несмотря на размещенные на сайте инструкции, авиакомпания не прикладывает никаких усилий.

Отношения в сфере воздушных перевозок, в том числе и ответственность перевозчика, регламентируются Монреальской конвенцией от 28 мая 1999 года.

В случае потери, повреждения и опоздания багажа, согласно Монреальской конвенции, полагается компенсация до 1131 СПЗ, или около 90,5 тыс. руб. Сейчас размер компенсации определяется ст. 119 Воздушного кодекса РФ и не может превышать 600 руб. за 1 кг (для багажа) и 11 тыс. руб. для ручной клади в случае, если цена не может быть точно установлена.

Монреальская конвенция изменяет и в целом увеличивает максимальную ответственность авиакомпаний за потерянный багаж до фиксированной суммы в размере 1131 СДР (с учетом письма ИКАО об увеличении размера ответственности от 11.10.2019 в соответствии со ст. 24 Монреальской конвенции) на одного пассажира (сумма в Варшавской конвенции исчислялась в зависимости от веса багажа). При этом пассажир вправе получить полное возмещение ущерба, если до полета он сделает особое заявление о заинтересованности в доставке и уплатит дополнительный сбор.

Я, как пострадавшая сторона, могу применить данные положения, чтобы защитить свои права, однако, для начала, хотелось бы решить вопрос в досудебном порядке.

На основании изложенного, -

**ПРОШУ:**

- Вернуть багаж, сданный на рейсе Анталья- от года, оформленный на имя ФИО2

В случае отказа либо ненадлежащего удовлетворения моих требований я буду вынуждена обратиться в суд с исковым заявлением о возмещении понесенных мной убытков и компенсации морального вреда.

**Очень надеюсь на мирное разрешение нашего конфликта, без обращения в судебные инстанции. Возможно, что в процессе переговоров мы сможем найти также какое-либо иное приемлемое решение проблемы.**

О принятом решении прошу уведомить меня в установленный законом срок по адресу:

**Приложение:**

- Билет на рейс
- Багажная бирка
- Скриншот оставленного на сайте Turkish Airlines заявления об утере багажа

С Уважением,

ФИО1 \_\_\_\_\_ года