

# Примеры случаев выплаты возмещения и предоставляемые документы



Мы собрали различные ситуации, в которых оказывались клиенты во время путешествий, указав как расходы, которые мы возместим, так и необходимые для получения возмещения документы.

СЛУЧАЙ ВЫПЛАТЫ ВОЗМЕЩЕНИЯ	КАКИЕ РАСХОДЫ ВОЗМЕСТИТ BALTA?	КАКИЕ ДОКУМЕНТЫ НУЖНО ПОДАТЬ, ЧТОБЫ ЗАПРОСИТЬ ВОЗМЕЩЕНИЕ?
<b>Страхование от несчастных случаев</b>	Если вы выбрали страхование путешествий, в которое также входит страхование от несчастных случаев, то, помимо компенсации медицинских расходов, мы выплатим возмещение за инвалидность, наступившую в результате травмы.	Документы, подтверждающие факт травмы, увечье или инвалидность.
<b>Испачканная или поврежденная в результате травмы одежда</b>	Мы возместим расходы на чистку, ремонт одежды или приобретение новой, если одежду невозможно почистить или отремонтировать.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Фотографии поврежденной или испачканной одежды.</li><li>• Документы, подтверждающие оплату химчистки и ремонта одежды.</li></ul>
<b>Задержка багажа более чем на три часа</b>	Мы возместим расходы на приобретение товаров первой необходимости, например: соответствующей местному климату одежды и обуви, гигиенических товаров, прокат спортивного инвентаря.  → <b>Обратите внимание!</b>  Возмещение не выплачивается, если багаж задержался по возвращении в Латвию.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Справка от перевозчика о факте задержки багажа и справка о получении багажа с указанием даты и времени.</li><li>• Платежные документы, подтверждающие приобретение товаров первой необходимости.</li></ul>
<b>Багаж поврежден или утерян</b>	Мы выплатим возмещение как за чемодан, так и за утраченные или испорченные вещи, которые находились в багаже, в том числе возместим расходы на приобретение товаров первой необходимости, например: соответствующей местному климату одежды и обуви, гигиенических товаров.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Справка от перевозчика о факте повреждения багажа.</li><li>• Фотографии, позволяющие оценить повреждения.</li><li>• Платежные документы, если вы сдавали испорченный багаж в ремонт и чистку.</li><li>• Если отремонтировать багаж невозможно, сделайте как можно более качественную фотографию сумки, чтобы мы могли оценить повреждения и определить размер ущерба.</li><li>• В случае утери багажа – справка от перевозчика о факте утери багажа, размере выплаченной компенсации или отказе в выплате.</li></ul>
<b>Багаж украден</b>	Мы выплатим возмещение как за чемодан, так и за утраченные или испорченные вещи, которые находились в багаже, в том числе возместим расходы на приобретение товаров первой необходимости, например: соответствующей местному климату одежды и обуви, гигиенических товаров, прокат спортивного инвентаря.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Выданное правоохранительным органом соответствующей страны подтверждение факта кражи (о краже нужно сообщить в течение 24 часов с момента ее обнаружения).</li><li>• Платежные документы, подтверждающие приобретение товаров первой необходимости, прокат спортивного инвентаря и др., если вы находитесь за пределами Латвии.</li></ul>



<p><b>Путешествие отменено</b></p>	<p>Мы возместим расходы на транспорт и проживание, возникшие в случае, если путешествие приходится отменить или прервать ввиду непредвиденных обстоятельств. Мы возместим расходы на транспорт и проживание, а также расходы на приобретение билета на отмененный концерт или плату за участие в конференции, если поездка совершалась с целью посетить концерт или конференцию.</p> <p>→ <b>Обратите внимание!</b></p> <p>Если путешествие было отменено, пока вы находитесь в Латвии, немедленно сообщите нам об этом по телефону 675 333 75 и отмените авиарейс, гостиницу и другие связанные с поездкой брони.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Документы, подтверждающие наступление риска (например, справка из медицинского учреждения или больницы, лист нетрудоспособности, открытый в связи с заболеванием перед поездкой, справка из полиции о происшествии с недвижимостью или имуществом).</li> <li>• Документы туристического агентства или другого поставщика услуги с указанием условий отмены путешествий.</li> <li>• Справка от организатора путешествия о получении от вас письменного уведомления, в котором вы просите аннулировать услугу. В справке необходимо указать размер выплаченной компенсации или отказ в ее выплате.</li> <li>• Документы, подтверждающие оплату билетов на транспорт, гостиницы, участия в конференции или билетов на концерт.</li> </ul>
<p><b>Путешествие прерывается</b></p>	<p>Мы возместим расходы на переоформление билета или приобретение нового билета.</p> <p>→ <b>Обратите внимание!</b></p> <p>Если путешествие прерывается, немедленно сообщите нам об этом по телефону 675 333 75</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Документы, подтверждающие оплату переоформления билета, приобретение нового билета или аренду легкового автомобиля и подтверждение приобретения неиспользованного билета.</li> <li>• Документы, подтверждающие наступление риска (например, справка из больницы, распоряжение об отмене отпуска, уведомление правоохранительного органа).</li> </ul>
<p><b>Опоздание в путешествие из-за дорожно-транспортного происшествия или технических проблем общественного транспорта</b></p>	<p>Мы возместим расходы на транспорт и проживание, а также расходы на переоформление билета или приобретение нового билета.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Справка из дорожной полиции о дорожно-транспортном происшествии или письменное подтверждение нарушений движения общественного транспорта из-за технических проблем транспортного средства.</li> <li>• Документы, подтверждающие оплату билетов на транспорт, оплату гостиницы, переоформления билета или же приобретение нового билета.</li> </ul>
<p><b>Задержка авиарейса на четыре часа и больше</b></p>	<p>Если вылет задерживается, когда вы находитесь за границей, мы возместим расходы на питание, транспорт и гостиницу. Если вылет задерживается, когда вы находитесь в Латвии или за пределами страны постоянного проживания, и предложенный авиакомпанией замещающий рейс вас не удовлетворяет, мы возместим до 50 % стоимости билета эконом-класса на другой выбранный рейс.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Справка от авиакомпании о продолжительности задержки рейса.</li> <li>• Документы, подтверждающие оплату питания, алкогольных и безалкогольных напитков, гостиницы и транспорта от аэропорта и обратно.</li> <li>• Документы, подтверждающие оплату переоформления билета или же приобретение нового билета.</li> </ul>

<p><b>Заменяется задержанный авиарейс</b> (если путешествие начинается с полета и продолжается каким-либо другим видом транспорта (круизное судно, поезд и т. д.) и полет задержался на четыре часа и больше)</p>	<p>Мы возместим расходы на переоформление билета или приобретение нового билета, если нет возможности переоформить билет, чтобы продолжить путь в пункт назначения.</p> <p>Если конечной точкой путешествия является порт отправления круизного судна, мы возмещаем расходы на транспорт до следующей остановки круизного судна.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Справка от авиакомпании о продолжительности задержки рейса, размере выплаченной компенсации или отказе в выплате.</li> <li>Документы, подтверждающие оплату переоформления билета или же приобретение нового билета.</li> </ul>
<p><b>Опоздание на стыковочный рейс</b></p>	<p>Мы возместим расходы на переоформление билета или приобретение нового билета, а также на гостиницу в точке пересадки, где вы опоздали на рейс.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Справка от авиакомпании о продолжительности и причине задержки рейса, размере выплаченной компенсации или отказе в выплате.</li> <li>Документы, подтверждающие оплату гостиницы, переоформления билета или же приобретение нового билета.</li> </ul>
<p><b>Непреднамеренный ущерб имуществу, здоровью или жизни третьего лица</b></p>	<p>Мы возместим ущерб, непреднамеренно причиненный вами имуществу, здоровью или жизни третьего лица.</p> <p>→ <b>Обратите внимание!</b></p> <p>Немедленно сообщите нам о случившемся по телефону 675 333 75. Не торопитесь признавать свою вину и не согласуйте размер компенсации с пострадавшим или его представителем до обращения к представителю BALTA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Письменное заявление пострадавшего или его представителя.</li> <li>Документы, подтверждающие ущерб, причиненный имуществу или здоровью третьего лица.</li> </ul>
<p><b>Кража или утеря проездных документов</b></p>	<p>Мы возместим расходы на изготовление новых проездных документов и уплату государственной пошлины, а также расходы на транспорт, проживание, переоформление билета или приобретение нового билета эконом-класса для возвращения в Латвию.</p> <p>→ <b>Обратите внимание!</b></p> <p>В случае кражи или утери проездных документов (паспорта, удостоверения личности (eID), платежной карты, удостоверения водителя транспортного средства, регистрационного свидетельства транспортного средства) немедленно, но не позднее 24 часов сообщите об этом в правоохранительные органы соответствующего государства.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Письменное подтверждение случившегося, выданное правоохранительным органом соответствующего государства.</li> <li>Документы, подтверждающие оплату изготовления новых проездных документов и уплату государственной пошлины, оплату гостиницы и билетов на транспорт в иностранном государстве, переоформления билета или же приобретение нового билета эконом-класса.</li> </ul>
<p><b>Порча инвентаря для зимних видов спорта в результате несчастного случая</b></p>	<p>Мы возместим ущерб, связанный с порчей инвентаря для зимних видов спорта и его прокатом.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Платежные документы, подтверждающие факт наступления несчастного случая.</li> <li>Качественные фотографии поврежденного инвентаря, на которых можно увидеть номер (если он есть), бренд и модель инвентаря.</li> <li>Документы, подтверждающие оплату ремонта и проката инвентаря.</li> </ul>

<p><b>Задержка инвентаря для зимних видов спорта</b></p>	<p>Мы возместим расходы на прокат инвентаря для зимних видов спорта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Копия билета или документа, подтверждающего прокат инвентаря, посадочный талон, багажный талон на спортивный инвентарь.</li> <li>• Справка от перевозчика о задержке инвентаря для зимних видов спорта и длительности задержки.</li> </ul>
<p><b>Повреждение или утеря инвентаря для зимних видов спорта</b></p>	<p>Мы возместим ущерб, связанный с повреждением или утерей инвентаря для зимних видов спорта и его прокатом.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Справка от перевозчика о выдаче поврежденного инвентаря для зимних видов спорта с указанием повреждений инвентаря для зимних видов спорта или подтверждение утери инвентаря для зимних видов спорта, а также размера выплаченной компенсации или отказа в выплате.</li> <li>• Качественные фотографии поврежденного инвентаря, на которых можно увидеть номер (если он есть), бренд и модель инвентаря.</li> <li>• Документы, подтверждающие оплату ремонта и проката инвентаря.</li> </ul>
<p><b>Кража инвентаря для зимних видов спорта во время путешествия</b></p>	<p>Мы возместим ущерб, связанный с кражей инвентаря для зимних видов спорта и его прокатом.</p> <p>→ <b>Обратите внимание!</b></p> <p>Страхование будет действовать, если инвентарь хранился в предназначенных для этого закрытых помещениях или в закрытом гостиничном номере, не был оставлен без присмотра в общественных местах и незапертых транспортных средствах. О факте кражи немедленно, но не позднее 24 часов сообщите в правоохранительные органы соответствующего государства.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Справка из правоохранительных органов соответствующего государства, подтверждающая факт кражи.</li> <li>• Платежные документы, подтверждающие прокат или приобретение инвентаря для зимних видов спорта во время путешествия.</li> </ul>
<p><b>Невозможность заниматься зимними видами спорта из-за внезапного заболевания</b></p>	<p>Мы возместим 40 EUR в сутки за горнолыжный абонемент в те дни, когда вы не могли заниматься зимними видами спорта ввиду внезапного заболевания или травмы, из-за которой была получена неотложная медицинская помощь.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Горнолыжный абонемент и документы, подтверждающие его оплату.</li> <li>• Справка из медицинского учреждения с указанием даты заболевания или травмы и диагноза.</li> </ul>
<p><b>Закрытие горнолыжных трасс из-за внезапных и непредвиденных погодных условий</b></p>	<p>Мы возместим 40 EUR в сутки за каждый день, когда все горнолыжные трассы были закрыты из-за внезапных и непредвиденных погодных условий (оттепель, снежная лавина, буря).</p> <p>→ <b>Обратите внимание!</b></p> <p>Страхование будет действовать только с 1 декабря по 15 марта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выданное туристическим центром или владельцем трассы подтверждение, что все горнолыжные трассы были закрыты (с указанием точного времени, в течение которого горнолыжные трассы были закрыты, и причины этого).</li> </ul>