



Странный хозяин

То, что жилье сдают непосредственно местные жители, — и преимущество Airbnb, и потенциальная проблема. Компания требует от обеих сторон предоставить документы для верификации личности, но гарантий это не дает.

Артур Матвеев — пользователь Airbnb с опытом съема жилья в Сайгоне, Тель-Авиве, Риме и Тбилиси — стол-

кнулся с крайне странным поведением хозяина парижанина по имени Эван: «Мы прожили там два дня, дальше поступили как обычно: помыли посуду, вынесли мусор и улетели. Однако в аэропорту пересадки Эван прислал нам сообщение в крайне грубой форме, утверждая, что квартира осталась очень грязной». После попытки уточнить, что случилось и почему молодой человек

позволяет себе такие выражения, хост ответил еще грубее. Артур решил дальше общаться только с поддержкой, однако там предложили лишь через систему запросить у хозяина компенсацию и оставить ему негативный отзыв. И подали купон на \$25 за неудобства. «\$25, — удивился господин Матвеев. — Airbnb берет с каждой моей поездки процент, так почему я, человек, который платит

этому portalу деньги, не могу требовать защиты своих прав и интересов».

Особенности поддержки

На работу поддержки жалуются нередко. Инна Каминская бронировала дом в Апулии за 70 тыс. рублей. Потом отменила бронь. Деньги обещали вернуть в течение трех рабочих дней, и они вернулись, но ненадолго. «Каково было



КАК ВЫБРАТЬ СТРАХОВЩИКА ДЛЯ ПУТЕШЕСТВИЙ

ИРИНА СКОРОБОГАТОВА,
руководитель направления по страхованию путешественников СК «Альянс»

Конечно, на отдыхе хочется думать только о хорошем. Но давайте будем объективны: иной климат, непривычная еда, опасные аттракционы, экзотические животные и огромное количество новых контактов не всегда идут на пользу

здоровью. И если в чужой стране вам понадобится медицинская помощь, важно быть уверенным, что помощь вам непременно окажут, причем быстро и качественно, что вам не придется срочно искать деньги на решение непредвиденных проблем. Это — зона ответственности страховщиков. Для выбора страховой компании нужно придерживаться простых правил.

Первый совет. Во избежание мошенничества следует обращаться в проверенные временем страховые компании с высоким рейтингом надежности. Также важно знать, с какой ассистанской (от фр. assistance — помощь) компанией работает выбранный страховщик, ведь именно ассистанская компания будет организовывать оказание медицинских и других услуг за рубежом. В разных странах разная специфика медицинского обслуживания, и именно ассистанская компания знает все нюансы работы медицинской помощи, ха-

рактерные для каждой из стран. Это позволяет быстро и качественно организовать помощь в любой стране. Кстати, Allianz — единственный страховщик, который предоставляет медицинский сервис с помощью собственной международной сервисной службы (Assistance) — Allianz Global Assistance (предыдущее название «Мондиаль Ассистанс»). Наша ассистанская компания Allianz Global Assistance имеет круглосуточные диспетчерские центры и русскоговорящих координаторов, насчитывает более 400 тыс. провайдеров по всему миру, в том числе и на территории России. Опыт Allianz Global Assistance в помощи людям более 60 лет. Надежная обширная сеть провайдеров услуг имеет решающее значение, так как своевременная и эффективная помощь возможна лишь при тесном и отлаженном взаимодействии операторов ассистанской службы и многочисленных подрядчиков (провайдеров медуслуг, медучреждений за рубежом).

Второй совет. Следует внимательно изучить, что именно покрывается страховкой, что в нее включено помимо расходов на получение экстренной медицинской и медико-транспортной помощи в связи с острым заболеванием или травмой. Входит ли в нее экстренная стоматологическая помощь (острая зубная боль), транспортировка в больницу, медицинская эвакуация к постоянному месту жительства, возвращение детей в страну постоянного проживания в случае экстренной госпитализации родителя во время отдыха, посещение родственником застрахованного лица в случае его госпитализации, а также досрочное возвращение из поездки в чрезвычайных ситуациях. Также важно проверить наличие франшизы в своем полисе. Франшиза (фр. franchise — льгота) в страховании — предусмотренное условиями страхования освобождение страховщика от возмещения оговоренной части убытков страхователя. С одной стороны, франши-

за позволяет сэкономить, снизить стоимость страховки, но при страховом случае вы должны быть готовы возместить самостоятельно часть расходов в размере франшизы, указанном в полисе. Нужно помнить, что это страхование именно для путешественников и страховкой покрываются расходы на оказание неотложной/экстренной медицинской и/или медико-транспортной помощи, возникшие во время путешествия. Страховка обычно не покрывает расходов, связанных с беременностью и родами, не предусматривает покрытие всех возможных расходов на лечение, санаторно-курортное лечение и т. д. Предполагается, что основное лечение застрахованный будет проводить дома, страхование путешественника для этого должно предусматривать покрытие расходов застрахованного на эвакуацию к постоянному месту жительства, при необходимости под надлежащим медицинским наблюдением (сопровождением).