मिलिंद बाबर

फाऊंडर-चेअरमन, मँगो हॉलिडेज्

जगभर फिरतांना

लेख क्रमांक : ४, भाग क्रमांक : १

पासपोर्ट...एक चिंता !!!

एक घडलेला किस्सा... सोळा वर्षांपूर्वीची गोष्ट आहे. माझी सहकारी परवीन, तिचा ४२ जणांचा ग्रुप घेऊन स्वित्झर्लंडच्या युंगफ्राव या ११,००० फुटावरील बारा महिने बर्फाच्छादित असलेल्या डोंगरावर ट्रेनने गेली होती. तिचा ग्रुप त्या वेळी एंगलबर्ग मधल्या डोंगरावरील टेरेस हॉटेलमध्ये ३ रात्री राहत होता. आजची रात्र ही त्यांची शेवटची रात्र होती. तीन रात्री एकाच हॉटेलमध्ये रहाणार असल्यामुळे व बर्फात खेळताना पासपोर्ट सांभाळण्याची कटकट नको म्हणून काही जणांनी त्यांचे पासपोर्ट हॉटेलच्या लॉकर्समध्येच ठेवले होते.

३ वर्षांपूर्वी मी माझ्या ग्रुपबरोबर युरोपच्या टूरवर असताना, जर्मनीमध्ये होतो आणि आमच्या इतर काही ग्रुप्स पैकी एक ग्रुप पॅरिसला होता. मी बसमध्ये ग्रुपला काही माहिती देत असताना अचानक माझा फोन घणघणायला लागला. माझी माहिती पूर्ण करून फोन घ्यावा म्हणून मी फोनकडे जरा दुर्लक्षच केलं, परंतु परत फोन वाजला आणि त्याच बरोबर माझ्या डोक्यातली धोक्याची घंटा सुद्धा. माझी माहिती थांबवून मी फोन घेतला, पलीकडून आमचा टूर मॅनेजर स्वप्नील पॅनिक मोडमध्ये मला सांगु लागला, ''सर, पंडित काकांचे दोन्ही पासपोर्ट गेले.'' मी पहिल्यांदा स्वप्नीलवरच चिडलो, कारण आमच्या सर्व ट्रेनिंगमध्ये, मग ते बंद रूम मधले असेल किंवा प्रत्यक्ष टूर वरचे असेल, मी हीच गोष्ट दिवसातून कमीत कमी पाच वेळा तरी सांगत असतो, की ''जर एखाद्या ग्राहकाचे पासपोर्ट टूरवर हरवले किंवा चोरीला गेले तर ती चूक त्यांची २०% आणि टूर मॅनेजर म्हणून तुमची ८०% असते. रोज सकाळी बसमध्ये बसताना आणि प्रत्येक वेळी बसमधून उतरताना ''पासपोर्ट सांभाळा'' ''हे वाक्य by default तुमच्या तोंडातून यायलाच पाहिजे.'' आज टूर मॅनेजर म्हणून माझ्या कारकिर्दीला २५ वर्ष पूर्ण झाली. मी जगभर फिरलो. देश विदेशातील ग्राहकांबरोबर हजारो टूर्स केल्या, पण मला अभिमान वाटतो सांगायला, की आजपर्यंत माझ्या टूरवर एकसुद्धा पासपोर्ट चोरीला गेलेला नाही. मग हा केवळ नशिबाचाच भाग म्हणायचा का? तर या प्रश्नाचं उत्तर आत्मविश्वासपूर्वक 'नाही' असेच आहे. आम्ही टूर्स सुरु होण्यापूर्वी जी Pre Departure Meeting जेवणासह ठेवतो, त्या मीटिंग पासूनच पासपोर्ट हे किती महत्वाचे document आहे आणि ते कसं सांभाळावं व ते हरवल्यास त्याचे होणारे गंभीर परिणाम याची लोकांना पूर्ण कल्पना देतो. त्यावेळी गमतीने मी त्यांना हे पण सांगतो की, ''एक वेळ बायको किंवा नवरा हरवला तरी चालेल, ती किंवा तो सापडेलही नंतर, परंतु जर तुमचा पासपोर्ट हरवला तर मात्र, त्यानंतर होणारा मानसिक त्रास, आर्थिक नुकसान आणि टूरची लागलेली वाट हे सगळे असह्य होतं.''

जेव्हा संकट येतं तेव्हा टूर मॅनेजर किंवा ज्याला आम्ही टूर लीडर, म्हणतो त्याने सगळ्यात शांत रहायचं असतं. परिस्थितीचा नीट आढावा घेऊन योग्य तो निर्णय घ्यायचा असतो. तोच जर पॅनिक मोडमध्ये गेला तर चुकीचे निर्णय घेतले जातात व त्यामुळे साधी वाटणारी परिस्थिती सुद्धा हाताबाहेर जाऊ शकते. आणि, माझा अनुभव असा आहे की, जेव्हा संकट येतं, तेव्हा ग्रुपमधली प्रत्येक व्यक्ती आपापल्या परीने वेगवेगळ्या सूचना देऊ लागते. काय करायला पाहिजे किंवा काय करायला नको हे ठासून सांगायला लागते आणि ज्याला निर्णय घ्यायचा असतो तो पूर्णपणे गोंधळून जातो. ज्या वेळी पंडितांचे पासपोर्ट गेले त्यावेळी नशिबाने आमची लोकल गाईड रोला पण ग्रुप बरोबर होती. सर्वजण लुव्र म्युझियममध्ये मोनालिसाच्या पेंटिंगचा आस्वाद घेत असतानाच चोरटीने आपला डाव साधला होता. या पेंटिंगची माहिती रोला देत होती. इथे प्रचंड गर्दी असते. लुव्र म्हणजे जगातील सर्वात मोठ्ठ आणि सर्वात फेमस म्युझियम. जर तुम्ही इथे ठेवलेल्या प्रत्येक गोष्टी समोर फक्त ३ मिनिटे उभे राहिलात तरी संपूर्ण म्युझियम बघायला तुम्हाला कमीत कमी सहा महिने लागतील. संपूर्ण ग्रुप तल्लीन होऊन हे जगप्रसिद्ध पेंटिंग बघत असतानाच सौ. पंडितांनी बॉम्ब टाकला की, त्यांचे दोन्ही पासपोर्ट चोरीला गेले म्हणून. मग सगळेच भानावर आले. प्रत्येकाने हळूच आपापले पासपोर्ट आहेत का याची खात्री करून 'आपण सुटलो 'चा नि:श्वास टाकला आणि मग सूचनांची सरबत्ती सुरु झाली. 'नीट बघा.' 'दुसरीकडे ठेवला असेल.' 'ड्राईव्हरला फोन करून विचारा.' 'बसमध्ये पडला असेल,' वगैरे. पंडित काकू जीव तोडून सांगत होत्या, 'अहो, माझी पर्स उघडून आतला पाऊच ज्यात पासपोर्ट आणि पैसे होते तो पाउचच गेला.' मग, 'तुम्ही तो शेवटचा कधी पहिला होता ते आठवा' वगैरे सूचना अजून चालूच होत्या. आज टूरचा चवथाच दिवस होता. अजून तर टूर नीट सुरु पण नव्हती झाली. आता स्वप्नीलच्या डोक्याला मुंग्या आल्या. त्याला पोलीस, भारतीय वकिलात, डुप्लिकेट पासपोर्ट आणि पुढची तारांबळ आणि कसरत दिसू लागली. पासपोर्ट नक्की चोरीला गेलेत ही खात्री पटल्यावर रोला, स्वप्नील आणि पंडित दांपत्य लुव्रच्या हरवले-सापडले (Lost & Found) विभागात गेले. त्यांनी रीतसर कंप्लेंट लिहून घेतली. रोला आणि स्वप्नीलचे फोन नंबर घेतले आणि त्यांना तिथून सोडून दिले. आता पुढे काय करायचे, कसे करायचे, रोलाने ग्रुप बरोबर रहावे की पंडितांबरोबर पोलीस स्टेशनला जावे?

रोलाने पंडितांबरोबर पोलीस स्टेशनला जाणेच इष्ट होते, कारण ती लोकल होती. आणि फ्रेंच पोलिसांना किंवा टॅक्सीवाल्याला इंग्लिश बोलता येत नाही हे सर्वश्रुतच आहे. त्यांचं या प्रमाणेच ठरत असताना, रोलाचा फोन वाजला. हा फोन लुव्रच्या (Lost & Found) मधून होता. सगळ्यांच्या उत्सुकता ताणल्या गेल्या. त्यांनी रोलाला व पंडितांना तिकडे बोलवून घेतले. एका फ्रेंच बाईंना स्त्रियांच्या स्वछतागृहात एक पाउच सापडला होता. तो त्यांनी (Lost & Found) ला आणून दिला होता. तो 'मँगो हॉलिडेज्' लिहिलेला पाउच पाहताच स्वप्नीलने त्याच्यावर झडपच घातली. पाउच उघडताच आतमधले दोन्ही पासपोर्ट जसेच्या तसे बघून मला वाटतं पंडितांपेक्षा जास्त आनंद स्वप्नीललाच झाला असावा. त्याचे पुढचे डोंगराएवढे त्रास वाचले होते. पंडित दाम्पत्यसुद्धा पासपोर्ट बघून हरखून गेले होते. पासपोर्ट बरोबर असलेले साधारण ३०० युरो गेले होते परंतु त्या चोर मुलीला ते पासपोर्ट टाकून देण्याची बुद्धी झाली म्हणून खर तर देवाचेच आभार!

ज्या ठिकाणी तुमचा पासपोर्ट चोरीला जातो, त्या ठिकाणी तुम्हाला प्रथम जवळच्या पोलीस ठाण्यात जाऊन पासपोर्ट चोरीला गेल्याची रीतसर तक्रार (FIR) नोंदवावी लागते. त्याच्यासाठी त्या पोलीस ठाण्यात टॅक्सीने जाणे, त्या पोलिसांना जर इंग्लिश येत असेल तर ठीक नाही तर त्या ठाण्यातला एखादा इंग्लिश बोलणारा पोलीस येईपर्यंत वाट बघावी लागते. फ्रान्स, जर्मनी, इटली, या देशांमध्ये अशा अडचणी येतात की, पोलिसांना इंग्लिश येत नाही. अशा वेळेला तिथला लोकल गाईड किंवा बसचा ड्राइवर दुभाष्याचं काम करू शकतात. परंतु लोकल गाईड किंवा ड्रायव्हर जर ग्रुप आणि त्या दिवशीचं स्थलदर्शन सोडू शकत नसतील, तर टूर मॅनेजर अशा ग्राहकांना पोलीस स्टेशनमध्ये घेऊन जातो. आता एखाद्याचा नुसताच पासपोर्ट गेला असेल तर ठीक. परंतु त्याबरोबर जर पैसे ही गेले असतील तर मात्र परिस्थिती आणखीनच अवघड होऊन जाते. पोलीस स्टेशनला जाऊन तक्रार नोंदवून, त्याची पावती घेऊन पोलीस स्टेशन मधून बाहेर पडायला कमीत कमी ३ ते ५ तास लागतात. ग्रुप एवढा वेळ तुमच्यासाठी थांबू शकत नाही. म्हणून ते त्यांचं स्थलदर्शन करत असतात आणि ते तुमचं चुकतं. ती पोलीस कम्प्लेंटची पावती घेऊन भारतीय वकिलातीत जावं लागतं. भारतीय वकिलाती या त्या त्या देशांच्या राजधानीच्या शहरातच असतात. उदाहरणार्थ, तुम्ही जर्मनीमध्ये असाल आणि पासपोर्ट स्टुटगार्टला चोरीला गेला तर पोलीस कम्प्लेंट स्टुटगार्टला द्यावी लागते आणि ती रिसीट घेऊन बर्लिनला जावे लागते. तिथे जाऊन ती रिसीट दाखवायची. तुमच्याकडे जर चोरीला गेलेल्या पासपोर्टची झेरॉक्स असेल तर काम वेगानी होतात. तिथली भारतीय वकिलात (त्यांच्या ऑफिसच्या वेळेत आपण पोचलो तर) त्याच दिवशी किंवा दुसऱ्या दिवशी ऑफिस उघडल्यानंतर (जर पब्लिक हॉलिडे किंवा रविवार नसेल तर) पोलीस कंप्लेंटची पावती, जुन्या पासपोर्टची झेरॉक्स, व्हिसाची झेरॉक्स बघतात. तुमचा पासपोर्ट जिथून घेतला गेला असेल (पुणे, मुंबई वगैरे) त्यांना कॉन्टॅक्ट करून खात्री करून घेतात की तुम्ही सांगत आहात त्या पासपोर्ट नंबरचा पासपोर्ट हा खरंचच तुमचा होता व तो ग्राह्य (valid) पण होता. त्यांना पुण्याहून असा ok आल्यानंतर, ते तुम्हाला साधारण दहा हजार रुपये प्रत्येकी भरायला सांगतात. तुम्ही असे पैसे भरल्यानंतर तुम्हाला ते दुसरा पासपोर्ट देत नाहीत तर ते तुम्हाला ट्रॅव्हल डॉक्युमेन्ट देतात. ज्यामध्ये फक्त एअरपोर्टवरून तुम्हाला तुमच्या देशात जाण्यापुरतीच परवानगी असते. तुम्ही त्या तात्पुरत्या ट्रॅव्हल डॉक्युमेन्टवर पुढची टूर पूर्ण करू शकत नाही. म्हणजेच जर पासपोर्ट चोरीला गेला तर टूरसाठी भरलेले सगळे पैसे वाया जातात, कारण जिथे पासपोर्ट चोरीला जातो तिथूनच तुम्हाला भारतात परत यावे लागते. पैसे ही वाया गेले, टूर ही नाही झाली आणि होणारा मानसिक त्रास... पोलीस स्टेशन + इंडियन एम्बसी + रोज तिथे चकरा मारणे + नवीन डॉक्युमेंट मिळेपर्यंत होणारा तिथला हॉटेल, जेवण आणि टॅक्सीचा खर्च + संपूर्ण ग्रुप सोडून जाताना होणारं दु:ख आणि मानसिक त्रास + विमानाचं तिकीट ... बऱ्याच जणांना मी लहान मुलासारखं रडताना पाहिलं आहे. त्यामुळे पासपोर्टची काळजी घेणे हे कुठल्याही परदेशी टूरच्या दरम्यान सगळ्यात महत्वाचे काम असते. पूर्वीची पुरुष मंडळी घालायची तशी बंडी बाजारात मिळते. तिला खिसे असतात आणि ती शर्टच्या आतमधून घालायची असते. बंडी घालून त्यात पासपोर्ट ठेवणे हे सगळ्यात सुरक्षित, किंवा आम्ही गळ्यात घालायचा पासपोर्ट पाउच देतो. त्यात पासपोर्ट घालून तो शर्टच्या आत घालायचा. पासपोर्ट हा पूर्ण वेळ तुमच्या शरीरावरच असला पाहिजे. तुम्ही जर, सांभाळायची कटकट नको म्हणून बॅगेत ठेवला असेल व बॅग कुठे विसरली किंवा बॅगच चोरीला गेली किंवा काही कंपन्यांच्या बसच पूर्ण सामानानिशी चोरीला गेल्याचे सुद्धा आपल्याकडे दाखले आहेत, तर मात्र त्याला पूर्णपणे तुम्हीच जबाबदार असाल. तुमच्या पासपोर्टवर तुमचे व्हिसा असतात आणि त्या देशामध्ये तुम्ही कायदेशीररीत्या प्रवेश केलेला आहे हे दाखवणारं ते एकमेव कागदपत्र असते. त्यामुळे परदेशात जर काही संकट आलं, जसं तुम्ही हरवलात किंवा हॉस्पिटलमध्ये भरती व्हायला लागलं किंवा अपघात झाला किंवा पैसे चोरीला गेले तर पोलीस किंवा डॉक्टर पहिला प्रश्न विचारतात तो म्हणजे तुमचा पासपोर्ट कुठे आहे? बऱ्याच वेळेला आपण एकाच हॉटेलमध्ये २ किंवा ३ किंवा त्यापेक्षा जास्त रात्रींचा मुक्काम करतो त्यावेळी एक सहज प्रवृत्ती असते की हॉटेलच्या फ्री लॉकरमध्ये (तिजोरीत) ते ठेवावेत. परंतु तसे करणे ही धोकादायकच असते. असं कदाचित एक लाखातून एक वेळा घडत असेल, पण नक्कीच अशा गोष्टी घडू शकतात, जसं, तुम्ही तुमचे पासपोर्ट हॉटेलमध्ये लॉकरमध्ये ठेऊन बाहेर फिरायला गेलात आणि हॉटेललाच आग लागली... तर?

एक घडलेला किस्सा... सोळा वर्षांपूर्वीची गोष्ट आहे. माझी सहकारी परवीन, तिचा ४२ जणांचा ग्रुप घेऊन स्वित्झर्लंडच्या युंगफ्राव या ११,००० फुटावरील बारा महिने बर्फाच्छादित असलेल्या डोंगरावर ट्रेनने गेली होती. तिचा ग्रुप त्या वेळी एंगलबर्ग मधल्या डोंगरावरील टेरेस हॉटेलमध्ये ३ रात्री राहत होता. आजची रात्र ही त्यांची शेवटची रात्र होती. तीन रात्री एकाच हॉटेलमध्ये रहाणार असल्यामुळे व बर्फात खेळताना पासपोर्ट सांभाळण्याची कटकट नको म्हणून काही जणांनी त्यांचे पासपोर्ट हॉटेलच्या लॉकर्समध्येच ठेवले होते. हॉटेलचा नियम असा होता कि, लॉकर्स फ्री ऑफ कॉस्ट होते, परंतु जर लॉकरची किल्ली तुम्ही हरवलीत, तर ते लॉकर तोडून काढावे लागायचे आणि त्याचा दंड म्हणून ते त्यावेळी २७०० स्विस फ्रँक्स (म्हणजे जवळपास एक लाख ऐंशी हजार रुपये) घेत असत.

परवीन जेव्हा युंगफ्रावला गेली तेव्हा हवामान उत्कृष्ट होते परंतु दुपारी वादळी पावसाची शक्यता हवामान खात्यांने वर्तवली होती. **आणि... पुढे काय घडलं ते वाचा याच ठिकाणी, पुढील भागात, पुढच्या रविवारी.**

क्रमश:

milind@mangoholidays.in

'मँगो' स्पेशल इंटरनॅशनल आणि डोमेस्टिक टूर्स

Europe	America	Australia & New Zealand
South Africa	Dubai	South East Asia	Mauritius
Kerala	Rajasthan	Madhya Pradesh	Himachal

www.mangoholidays.in

Mango® HOLIDAYS

Experience of a Lifetime !

ADVT.

• पुणे : (020) 2544 4415/16/17/18, 25511571/2 मो. : 83800 39505 • दादर : (022) 2433 5500/11/22/33 • ठाणे : (022) 2545 0017/18 • साप्ताहिक सुट्टी : रविवार