

Rady a tipy pre cestujúcich v leteckej preprave

PRED CESTOU –odporúčame prečítať si tieto informácie pred nástupom cesty. Podrobnejšie a aktualizované informácie nájdete na internetových stránkach jednotlivých prepravcov (anglicky) alebo na požiadanie v našej kancelárii.

Skontrolujte si potrebné dokumenty: pas, víza, letenky, cestovné poistenie, vodičský preukaz, finančné prostriedky. Cestujúci je povinný mať platné cestovné dokumenty potrebné pre vstup do krajiny, do ktorej cestuje, prípadne krajiny, cez ktorú cestuje. Informácie o vízovej povinnosti pri vstupe do jednotlivých krajín, je možné získať na Ministerstve zahraničných vecí SR, resp. na veľvyslanectvách jednotlivých krajín. Do niektorých krajín je možné získať povolenie na vstup už aj elektronicky.

Pri ceste do USA: *Slovenskí občania nepotrebujú pre pobyt do 90 dní vstupné víza do USA. Týka sa to cestujúcich, ktorí sú držiteľmi pasu s biometrickými údajmi, resp. nie sú držiteľmi platných víz. Takíto cestujúci však musia pred vstupom na územie USA požiadať on-line o autorizáciu oprávňujúcu k vstupu do USA (ESTA). Bez tejto autorizácie nie je možné vycestovať. Cestujúci, ktorí nie sú držiteľmi biometrického pasu vrátane detí, ktoré sú zapísane v pase svojich rodičov musia požiadať o vydanie vstupných víz na **Veľvyslanectve USA v Bratislave**.*

V prípade, že cestujúci nemá platné dokumenty oprávňujúce na vstup do krajiny priletu má letecká spoločnosť právo odmietnuť cestujúcemu prepravu bez náhrady.

VŽDY pred nástupom na konkrétny let si dostatočne vopred skontrolujte aktuálne časy odletov a priletov, resp. prípadné zmeny časov. Odporúčame Vám pri kúpe letenky poskytnúť leteckej spoločnosti Vaše kontaktné údaje – email, telefón a letecká spoločnosť Vás bude automaticky informovať o prípadných zmenách. Letecké spoločnosti poskytujú aj on-line aplikácie, ktoré je možné stiahnuť do tabletu alebo smartfónu a tak mať aktuálny prehľad o svojom lete.

Ak ste členom míľového programu leteckej spoločnosti, ktorou letíte, nahláste svoje číslo programu už pri rezervácii letenky, prípadne na letisku pri odbavení. V prípade, že to neurobíte, je potrebné odložiť si palubné vstupenky a údaje o letenke a po návrate požiadať leteckú spoločnosť o dodatočné narátanie preletených míľ. (elektronicky alebo poštou).

Všetky špeciálne požiadavky nahláste leteckej spoločnosti vopred. (preprava zvierat, nadrozmernej batožiny, služby pre telesne postihnutých, samostatne cestujúce deti atď.) Väčšina týchto služieb vyžaduje spätné potvrdenie zo strany prepravcu a sú aj spoplatnené. V závislosti od typu požiadavky a leteckej spoločnosti je možné tieto služby uhradiť vopred a často sú poplatky na letisku vyššie ako pri platbe vopred.

APIS – DODATOČNÉ INFORMÁCIE O CESTUJÚCOM – v dôsledku teroristických útokov musia letecké spoločnosti na základe medzinárodných dohôd a vládných nariadení požadovať od cestujúcich nahlásenie dodatočných identifikačných údajov (**číslo pasu, platnosť pasu, krajina vydania, dátum narodenia, pohlavie, štátna príslušnosť**) a to najneskôr pri nástupe do lietadla a tieto sú následne odosielané príslušným orgánom. Mnohé letecké spoločnosti požadujú aby tieto údaje boli vložené do rezervácie vopred. V opačnom prípade má letecká spoločnosť právo odmietnuť prepravu osobe, ktorá údaje neposkytla. Pri cestách do USA: americké úrady pre vstup do USA vyžadujú, aby každý cestujúci, ktorý nie je občanom USA alebo nemá povolenie na trvalý pobyt v USA, poskytol leteckej spoločnosti adresu, na ktorej bude bývať v USA. Informácia bude musieť obsahovať nasledovné údaje: ulicu a číslo, mesto, poštové smerovacie číslo, štát v USA.

CHECK-IN (Registrácia na let) – povinná registrácia cestujúceho na let. K registrácii je potrebné mať platnú letenku, platný cestovný doklad, prípadne doklad oprávňujúci na vstup do krajiny priletu daného letu, resp. do cieľovej destinácie.

V súčasnosti letecké spoločnosti ponúkajú možnosť on-line (web check-in) registrácie na let prostredníctvom ich internetových stránok, pričom si môžete vybrať konkrétne sedadlo , objednať ďalšie doplnkové služby, priamo vytlačiť palubné vstupenky , resp. poslať si ich na mobilný telefón a vyhnúť sa tak dlhým radám na letisku. On-line check-in sa otvára v závislosti od leteckej spoločnosti od 14 dní do 24 hod pred odletom a zatvára 2 hodiny pred odletom. U niektorých, hlavne nízkonákladových leteckých spoločností je on-line check in povinný, resp. registrácia na let na letisku je SPOPLATNENÁ.

Aj v prípade , že využijete on-line check – in tak prídte na letisko dostatočne vopred. Pri **medzinárodných letoch** je odporúčaný príchod na letisko 120 min pred odletom vzhľadom na sprísnené bezpečnostné opatrenia súvisiace s hrozbou teroristických útokov. V prípade, že cestujete s batožinou , tú je tiež potrebné registrovať na let. Ak 60 min. pred odletom neprejdete registráciou a 45 min. pred odletom nebudete v odletovej miestnosti, Vaša rezervácia môže byť zrušená.

(Aktuálne časy pre registráciu nájdete na stránkach konkrétnych leteckých spoločností).

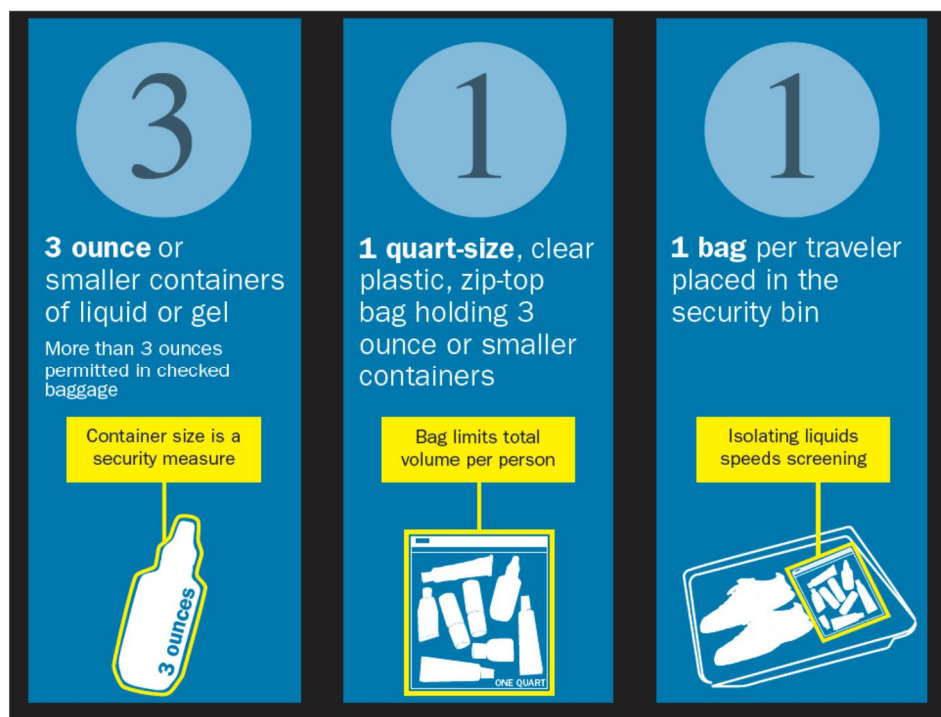
SEATING (Rezervácia sedadla v lietadle) - V prípade, že máte záujem o konkrétneho miesta v lietadle alebo máte špeciálne požiadavky vzhľadom na svoj zdravotný stav, môžete si rezervovať sedadlo prostredníctvom leteckej spoločnosti, resp. požiadajte o rezerváciu sedadla v cestovnej kancelárii alebo je to u niektorých prepravcov možné aj priamo cez ich internetovú stránku. Letecká spoločnosť si vyhradzuje právo zmien v prípade zmeny typu lietadla alebo v prípade potreby uvoľniť sedadlo pre hendikepované osoby.

Väčšina leteckých spoločností prechádza na model platených služieb a spoplatňujú aj výber sedadla vopred. Bezplatný výber sedadla je možný buď pri on-line check-in alebo Vám ho letecká spoločnosť pridelí automaticky.

V malom počte prípadov sa môže stať, že let je tzv. **overbooked** (predaný väčší počet miest ako je kapacita lietadla). V prípade, že spoločnosť nie je schopná zabezpečiť dopravu aj napriek potvrdenej rezervácii bez zavinenia cestujúceho, tento má nárok na adekvátnu kompenzáciu podľa podmienok leteckej spoločnosti a vyhlášky EU o právach cestujúcich v rámci EU.

SECURITY (Bezpečnostné opatrenia) - Po udalostiach z 11SEP01 a v dôsledku stálej hrozby teroristických útokov došlo k výraznému sprísneniu bezpečnostných opatrení na letiskách. Každá batožina musí prejsť kontrolou pred naložením do lietadla. **NIEKEDY MUSÍ BYŤ BATOŽINA Z BEZPEČNOSTNÝCH DOVODOV OTVORENÁ, PRETO AK JE ZAMKNUTÁ A ZÁMKY NIE JE MOŽNÉ OTVORIŤ, MUSIA BYŤ VYLOMENÉ** (Prepravca a ani kontrolné orgány nenesú za toto nijakú zodpovednosť vzhľadom na to, že sa jedná o bezpečnostné dôvody).

Každý cestujúci musí prejsť pred príchodom do odletovej miestnosti bezpečnostnou kontrolou. Vzhľadom na hrozbu teroristických útokov bombami vyrobenými z kvapalín prinesených na palubu lietadla v príručnej batožine, boli sprísnené bezpečnostné opatrenia týkajúce sa príručnej batožiny. Pri tejto kontrole bude kontrolovaná Vaša príručná batožina, Vaše vrchné oblečenie (napr. kabát) röntgenovými lúčmi, ďalej musíte prejsť detektorom na kov, prípadne ďalšou detailnejšou prehliadkou (môžete byť požiadaní vyzuť topánky, odložiť opasok a pod.) Nové pravidlá sa vzťahujú na všetky kvapalné látky, keďže súčasné kontrolné zariadenia nie sú schopné odlíšiť jeden druh kvapaliny od druhého dostatočne rýchlo, aby ich bolo možné používať na letiskách. Cestujúci však majú povolené vziať si malé množstvo kvapalných látok za kontrolný bod, ktoré nepostačuje na výrobu nebezpečných výbušnín (v nádobách, ktoré nepresahujú objem 100 mililitrov). Všetky tieto tekutiny musia byť zabalené v priehľadnom plastickom obale a separátne od ostatnej príručnej batožiny. Môžu si teda aj naďalej vziať do svojej príručnej batožiny malé množstvo toaletných potrieb alebo parfumu. V tomto nariadení sa taktiež uplatňuje výnimka na lieky a osobitné požiadavky na stravovanie potrebné počas letu, vrátane dočesnej výživy. Cestujúci ich môžu vo svojej príručnej batožine aj naďalej prenášať. Bližšie informácie nájdete na stránkach EU a TSA. Tesne pred nástupom do lietadla náhodne vybrané osoby opätovne prechádzajú kontrolou. **NIKDY NENECHÁVAJTE BATOŽINU NA LETISKU BEZ DOZORU.** Letecké spoločnosti zakazujú prepravovať v batožine nebezpečné predmety ako napr. jedy, výbušniny, rádioaktívny materiál, horľaviny, slzný plyn, zbrane atď. Po 11SEP01 bol zoznam nebezpečných predmetov podstatne rozšírený aj o položky, ktoré na prvý pohľad vyzerajú neškodne, ale mohli by byť použité ako zbraň. Preto aj drobné ostré predmety ako nožnice, pilníky a pod. odložte do batožiny v batožinovom priestore.



Podrobné informácie ohľadne bezpečnostných opatrení, procedúr pri bezpečnostných kontrolách na letiskách, povolených a zakázaných predmetoch nájdete na stránkach leteckých spoločností, letísk, resp. orgánov zodpovedných za bezpečnosť na letiskách, pre USA na www.tsa.gov a pod.

BATOŽINA

Checked baggage – batožina do batožinového priestoru:

Letecké spoločnosti pri preprave osobnej batožiny cestujúcich v osobnej leteckej preprave používajú 2 základné koncepty:

- **váhový koncept**– vo všeobecnosti pri tomto koncepte má cestujúci v ekonomickej triede nárok na bezplatnú prepravu registrovanej batožiny s váhou 15,20 prip. 30kg. Cestujúci v bussiness alebo prvej triede, členovia vernostných programov majú nárok na vyššie váhové limity.

- **kusový koncept** – vo všeobecnosti pri tomto koncepte má cestujúci nárok na bezplatnú prepravu 1 ks registrovanej batožiny pričom váha 1ks môže byť max. 23 kg. Súčet všetkých rozmerov 1 ks batožiny by nemal presiahnuť 158 cm.

Každá letecká spoločnosť má vlastné pravidlá prepravy batožiny, ktoré sú aktuálne vždy uvedené v prepravných podmienkach alebo sú k dispozícii na ich internetovej stránke.

S nástupom nízkonákladových leteckých spoločností a ich modelom fungovania, keď cestujúci si platí len za služby, ktoré skutočne využije vrátane prepravy batožiny, sa k tomuto trendu pridávajú aj klasické letecké spoločnosti a v súčasnosti je preprava každého kusu batožiny pri stredných a krátkych letoch spolplatnená takmer u každej leteckej spoločnosti. NETÝKA SA TO ZATIAL VÄČŠINY DIALKOVÝCH LETOV.

Hand baggage – príručná batožina

Batožina, ktorú si cestujúci berie so sebou na palubu lietadla. Vo všeobecnosti tento ks batožiny nesmie mať súčet všetkých rozmerov viac ako 115 cm, váhu max. 8 – 10kg. Táto batožina sa musí zmestiť buď do batožinového priestoru nad hlavami cestujúcich alebo pod sedadlo pred Vami. Na letiskách sú pri odbavovacích pulloch konštrukcie, do ktorých je možné si batožinu vložiť a tak zistiť, či spĺňa potrebné rozmery. Okrem tohoto ks batožiny je väčšinou povolené zobrať si ešte malú kabelku, notebook a podobne. Predmety, ktoré na palube lietadla nie sú povolené sú popísané v časti bezpečnostné opatrenia a podrobné informácie nájdete na internetových stránkach jednotlivých leteckých spoločností.

Nadváha

Batožina, ktorá prekračuje povolené limity (**Excess baggage**), podlieha osobitným poplatkom, ktoré musí cestujúci zaplatiť pred odletom. Poplatky sa platia za každé prekročenie povolených limitov. To znamená, že ak je Vaša batožina nad povolený počet, váhu a aj rozmery, zaplatíte poplatok 3 x !!!

Špeciálnym podmienkam a poplatkom podlieha aj preprava **špecialnej batožiny** – napr. športové potreby, hudobne nástroje, kočíky a pod, resp. živých zvierat.

Podmienky prepravy batožiny – vo všeobecnosti platí, že pokiaľ počas svojej cesty do cieľovej destinácie musíte prestupovať z jedného lietadla do druhého tak batožina sa zaregistruje pri nástupe na prvý let až do cieľovej destinácie a potom pri tranzite z jedného letu na druhý vám preloženie batožiny zabezpečuje letecká spoločnosť. Výnimkou sú letové spojenia do krajín, kde je vízová povinnosť a kde prestupujete z medzinárodného na vnútroštátny let, ako napr. pri cestách do USA a KANADY: *Pri letoch smerom do USA sa batožina odbavuje len do prvého bodu priletu (napr. Atlanta, New York). Tu sa musí batožina vyzdvihnúť a opätovne odbaviť do konečnej destinácie (re-check in). Pri letoch z USA sa batožina podáva až do cieľovej destinácie (napr. Viedeň, Praha, Bratislava).*

Každá batožina musí byť označená - meno cestujúceho, domáca adresa, adresa cieľovej destinácie. Každá batožina prechádza kontrolou a z bezpečnostných dôvodov môže byť aj otvorená. VŠETKY CENNÉ VECI SI ZOBERTE DO PRÍRUČNEJ BATOŽINY. Letecká spoločnosť si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu batožiny, ktorá veľkosťou, váhou, charakterom nie je vhodná pre prepravu alebo nemôže byť prepravovaná bez toho aby nespôsobilá ujmu cestujúcim.

Zodpovednosť leteckej spoločnosti za batožinu

Zmeškaná batožina pri ceste smerom do cieľovej destinácie - V prípade, že Vaša batožina meškala je potrebné ihneď kontaktovať leteckú spoločnosť, kde bude s Vami spísaný zápis o meškaní/strate batožiny. Na základe tohto zápisu sa Vaša batožina bude hľadať, aby Vám bola doručená v najkratšom možnom termíne. Aktuálny stav si môžete pozrieť aj na stránkach leteckých spoločností v sekcii „ baggage“. Vo väčšine prípadov je batožina doručená v ten istý deň. V prípade, že batožina mešká viac ako 24 hodín, cestujúci by sa mal

informovať ohľadne pravidiel prepravcu na preplatenie výdavkov na zakúpenie potrebných vecí po dobu, kým mu bude batožina doručená.

Zmeškaná batožina pri ceste domov – v prípade, že Vaša batožina meškala pri ceste domov je potrebné kontaktovať ihneď po zistení, že vaša batožina chýba posledného prepravcu, ktorým ste prileteli alebo letiskovú kanceláriu na tu určenú (LOST AND FOUND). **Príslušný dopravca potom bude celý prípad riešiť aj v prípade úplnej straty batožiny.**

Stratená batožina pri ceste do cieľovej destinácie - V prípade, že batožina do určitého počtu dní nie je lokalizovaná je potrebné vyplniť formulár o strate batožiny a odovzdať prepravcovi podľa jeho inštrukcii.

ODPORÚČAME VŠETKY CENNÉ PREDMETY UMIESTNIŤ DO OSOBNEJ BATOŽINY NA PALUBU LIETADLA.LETECKÉ SPOLOČNOSTI NIKDY NEPREPLÁCAJÚ SKUTOČNÚ HODNOTU VECÍ V PRÍPADE STRATY ALEBO POŠKODENIA!!!! CENNE VECI SI POISTITE.

ODPORÚČANIE: OZNAČTE SI BATOŽINU ZVONKA AJ VO VNÚTRI ŠTÍTKOM S ADRESOU A KONTAKTNÝMI INFORMÁCIAMI,RESP. VLOŽTE DO KUFRA ITINERÁR VAŠEJ CESTY PRE PRÍPAD, ŽE VONKAJŠÍ ŠTÍTKO CHÝBA ALEBO BATOŽINA MEŠKÁ.

Letecká spoločnosť poskytuje náhradu v prípade straty alebo poškodenia batožiny, ktorá podlieha pri medzinárodnej preprave limitom podľa ustanovení medzinárodného dohovoru známeho ako Montrealská konvencia alebo jej predchodcu, Varšavskej konvencie.

Náhrada vyššej sumy za batožinu je možná len v prípade, že bola vopred oznámená a boli zaplatené príslušné poplatky. Spoločnosť nenesie zodpovednosť za poškodenie alebo stratu vecí ako sú fotoaparáty, počítače, šperky, hotovosť, elektronika v batožine. Letecká spoločnosť nezodpovedá za stratu alebo poškodenie drobných súčiastok batožiny ako sú kolieska, vrecká, vešiaky a podobne.

PRÁVA CESTUJÚCICH

Vyhláška EU č.261 z roku 2005 upravuje práva cestujúcich v leteckej doprave týkajúce sa hlavne meškania a zrušenia letov. **Vyhláška sa vzťahuje na letecké spoločnosti, ktoré majú sídlo v krajine EU a všetky letecké spoločnosti, ktoré prevádzkujú lety z krajín EU.** V prípade, že si myslíte, že máte nárok na kompenzáciu v zmysle vyhlášky EU261 zo strany prepravcu, je potrebné podať žiadosť u leteckej spoločnosti, ktorá prevádzkovala daný let. (mnohé lety sú tkz. codeshare, to znamená, že sú prevádzkované inou spoločnosťou).

KÚPOU LETENKY STE UZAVRELI KÚPNU ZMLUVU S PREPRAVCOM A AKCEPTOVALI JEHO PREPRAVNÉ PODMIENKY