



Prílet

BRATISLAVA – Pred začiatkom leteckej dovolenkovej charterovej sezóny, ktorá je v najväčšom rozsahu citeľná na letisku od júna do konca septembra, prináša Letisko M. R. Štefánika 7. časť praktických rád pre cestujúcich. V 7. časti hovoríme o postupe po prilete cestujúceho z jeho destinácie a o návode ako postupovať v prípade straty či poškodenia batožiny, alebo v prípade zabudnutých predmetov na letisku či v lietadle.

Prileteli sme na Letisko Bratislava

Prilety z krajín Schengenu

Ak ste prileteli z krajín, ktoré sú súčasťou Schengenského priestoru, akými sú Taliansko, Španielsko, Česko, Belgicko, Francúzsko, Nemecko a pod., nemusíte absolvovať po prilete pasovú kontrolu. Cestujúci sú tak autobusom prevezení do priletovej haly, kde si vyzdvihnú svoju podanú batožinu a odchádzajú z letiska. Cestujúci, ktorí prileteli leteckou spoločnosťou Ryanair, sa do priletovej haly dostanú pešo.

Prilety z krajín Neschengenu

Ak krajina, z ktorej ste prileteli, nie je súčasťou Schengenského priestoru, je nevyhnutné absolvovať po prilete aj pasovú kontrolu. Cestovné doklady – pasy, občianske preukazy, resp. platné víza – kontrolujú na letisku po prilete policajti z Oddelenia hraničnej a cudzineckej polície Prezídia Policajného zboru SR. Pasovú kontrolu absolvujete, ak ste prileteli z destinácií vo Veľkej Británii, z Írska, z Ruska, z Bulharska, Izraela, Tuniska, Turecka, Spojených arabských emirátov a pod.

Cestujúci si v priletovej hale vyzdvihnú batožinu na jednom zo 4 batožinových pásov. S orientáciou im pomôže obrazovka, na ktorej je zobrazená destinácia, z ktorej prileteli a letecká spoločnosť.

Postup pri reklamácii batožín

Stratená, poškodená alebo vykradnutá batožina

Základným pravidlom pri strate, poškodení či vykradnutí batožiny je bezprostredne po prilete, ešte v priestoroch priletovej haly, kontaktovať oddelenie reklamácií, často nazývané Baggage Claim alebo Lost and Found, a spísať protokol o tejto skutočnosti, tzv. PIR (Property Irregularity Report).

Cestujúci zároveň na letisku s protokolom PIR dostane aj informácie o tom, akým spôsobom má kontaktovať leteckú spoločnosť so žiadosťou o náhradu škody, prípadne poisťovňu, ak mal stratu či poškodenie batožiny aj poistenú.

S protokolom PIR, ktorý vystaví letisko ako potvrdenie o strate, poškodení či vykradnutí batožiny, potom pasažier kontaktuje leteckú spoločnosť či už cez formulár na webovej stránke leteckej spoločnosti alebo cez kontaktné centrum. Podľa rozsahu škody môže letecká spoločnosť, s ktorou pasažier letel, po uznaní reklamácie preplatiť cestujúcemu buď opravu batožiny, alebo preplatiť kúpu novej batožiny, resp. poskytnúť novú batožinu.

Zodpovednosť za poškodenie batožiny teda nesie letecká spoločnosť, s ktorou pasažier letel, nie letisko.



Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s. (BTS) je najväčším letiskom v Slovenskej republike. Nachádza sa 9 km od centra hlavného mesta Bratislavy, v katastri mestskej časti Bratislava-Ružinov. Ročne vybaví letisko spolu na prilete a odlete približne 1,5 milióna cestujúcich, odbaví približne 21 000 ton leteckého nákladu a zaznamená približne 25 000 pohybov lietadiel. História letiska siaha do rokov 1947-48, keď sa začalo s výstavbou letiska. Pravidelná prevádzka bola spustená v roku 1951.

Pravidelné linky zabezpečuje 5 leteckých spoločností – Ryanair, Pobeda, České aerolinie, flydubai, Wizz Air, sezónne pravidelné a charterové linky spoločnosť Travel Service/Smartwings. Z letiska BTS sa lieta do 30 pravidelných destinácií v 29 mestách a 15 krajinách.

Tlačová správa

14. 07. 2016

Mgr. Veronika Ševčíková
hovorkyňa

telefón 00421 2 3303 3116

mobíl 00421 903 430 290

e-mail press@bts.aero

veronika.sevcikova@bts.aero

web www.bts.aero



Zoznam zabudnutých vecí letisko nezverejňuje na internete, nedraží ich v dražbe, ich úschova nie je spoplatnená.

Ak cestujúci nevyhľadá oddelenie reklamácií ihneď po prúde, ale všimne si škodu až dodatočne – doma či v hoteli, mal by už kontaktovať samotnú leteckú spoločnosť, s ktorou letel a to v lehote, ktorú stanovuje letecká spoločnosť vo svojich prepravných podmienkach, spravidla je to do 7 dní od prúde do destinácie.

Ak sa cestujúcemu batožina stratila, na letisku pri vystavení zápisu o strate zadá cestujúci aj presnú adresu, na ktorú si želá batožinu doručiť. Za vyhľadanie a doručenie batožiny zodpovedá letecká spoločnosť, batožinu teda cestujúcemu doručí na zadanú adresu na vlastné náklady. Každý prípad stratenej batožiny sa podrobne monitoruje v rámci systému World Tracer Managment. Ide o počítačový systém, ktorý pomáha pri pátraní batožiny po celom svete. Spravidla sa väčšina nedoručených batožín nájde do niekoľkých hodín.

Zodpovednosť za stratu batožiny nesie letecká spoločnosť, s ktorou pasažier cestuje, nie letisko. Závisí teda od podmienok leteckých spoločností, či pasažierom ponúkajú v prípade straty kufra náhradné balíčky so základnými hygienickými potrebami alebo finančnú hotovosť na kúpu základných potrieb, alebo takúto službu neposkytujú.

Stratené/zabudnuté veci na letisku alebo v lietadle

Cestujúci si na letisku alebo v lietadle najčastejšie zabúdajú a strácajú vrchné časti odevu akými sú napríklad bundy, svetre, čiapky, ale tiež okuliare, kľúče, hodinky, doklady totožnosti či suveníry. Medzi často zabúdané predmety patria aj mobily, kamery, fotoaparáty či notebooky. Cestujúci si však na bratislavskom letisku zabudli už aj elektronickú cigaretu, slnečník, plážový podložku či kočík.

Predmety nájdené na palube lietadla sa uchovávajú najskôr na letisku, na oddelení reklamácií batožín. Cestujúci tak môže kontaktovať oddelenie reklamácií (na letisku BTS na čísle 02/3303 3389 alebo e-mailom na lostandfound@bts.aero) s otázkou, či sa jeho stratený predmet v lietadle našiel, prípadne kontaktovať leteckú spoločnosť, s ktorou letel. Ak si nikto po dobe určenej dopravcom daný predmet nevyzdvihne (spravidla do cca 6 mesiacov), stratené predmety sa odovzdávajú naspäť dopravcovi, teda leteckej spoločnosti, na centrálné reklamačné oddelenie. Stáva sa však, že si cestujúci zabudne vyzdvihnúť po prúde z batožinového pásu aj celý kufor, ten sa potom uchováva 5 dní na oddelení reklamácií letiska a ak si ho pasažier do tej doby nevyzdvihne na letisku, zasiela sa späť leteckej spoločnosti na centrálné reklamačné oddelenie.

Ak boli zabudnuté predmety nájdené v priestoroch letiska (napr. na kreslách pri nástupných bránach, v preprávkach na bezpečnostnej kontrole, v reštauráciách a pod.), uchovávajú sa na reklamačnom oddelení letiska minimálne počas 1 roka. Cestujúci tak môže kontaktovať oddelenie reklamácií letiska na čísle 02/3303 3389 alebo e-mailom na lostandfound@bts.aero a dané predmety si môže po preukázaní sa dokladom totožnosti a presnom opise predmetu následne vyzdvihnúť.

Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s. (BTS) je najväčším letiskom v Slovenskej republike. Nachádza sa 9 km od centra hlavného mesta Bratislavy, v katastri mestskej časti Bratislava-Ružinov. Ročne vybaví letisko spolu na prúde a odlete približne 1,5 milióna cestujúcich, odbaví približne 21 000 ton leteckého nákladu a zaznamená približne 25 000 pohybov lietadiel. História letiska siaha do rokov 1947-48, keď sa začalo s výstavbou letiska. Pravidelná prevádzka bola spustená v roku 1951.

Pravidelné linky zabezpečuje 5 leteckých spoločností – Ryanair, Pobeda, České aerolinie, flydubai, Wizz Air, sezónne pravidelné a charterové linky spoločnosť Travel Service/Smartwings. Z letiska BTS sa lieta do 30 pravidelných destinácií v 29 mestách a 15 krajinách.



Tlačová správa

14. 07. 2016

Odobraté predmety na bezpečnostnej kontrole

Ponúknuté možnosti prepravy nepovolených predmetov

Cestujúcim nie sú zakázané predmety v príručnej batožine (ostré predmety, zbrane a ich napodobeniny, zápalné a horľavé látky, tupé predmety a pod.) či tekutiny v objeme nad 100 ml odobrané automaticky. Vždy im je pracovníkmi bezpečnostnej kontroly ponúknutá možnosť vrátiť sa na check-in a dodatočne si podať batožinu, v ktorej majú takéto predmety (napr. šampóny, sprchové gély v objeme nad 100 ml a pod.), ako podanú, zapísanú batožinu podľa cenníka konkrétnej leteckej spoločnosti. Avšak aj na zapísanú batožinu sa vzťahujú obmedzenia, je v nej zakázané prevážať:

- zápalné látky, výbušné látky (zábavná pyrotechnika, zapaľovače a pod.)
- toxické materiály (prostriedky na ničenie hmyzu, ortuťové teploměry a pod.)
- stlačené plyny (kyslíkové bomby, variče a pod.)
- špecifické predmety typu väčších elektronických zariadení (z prenosného počítača je nutné vybrať a oddelene zabaliť batériu).

Rovnako je pasažierom ponúknutá možnosť odovzdať predmety, ktoré nie sú povolené prepravovať v príručnej batožine (napr. bryndzu, tresku...) svojim blízkym, ak na letisku cestujúceho odprevádzajú, alebo si ich môžu ísť odložiť do auta, ak ho majú na letisku zaparkované.

Kam putujú odobrané predmety?

V prípade, že cestujúci nevyužije ani jednu z vyššie uvádzaných ponúkaných možností, ale rozhodne sa predmetu dobrovoľne vzdať, takýto predmet (napr. nožnice, ostré kovové predmety a pod.) umiestni do zapečatenej nádoby s jediným úzkym otvorom, ktorá je po naplnení zlikvidovaná. Daný predmet si už tak cestujúci nemôže vyzdvihnúť, rovnako ich nemôžu vyzdvihnúť ani zamestnanci letiska.

Tekutiny, pasty, gély, ktorých sa cestujúci dobrovoľne vzdajú, sú tiež umiestnené do kontajnerovej nádoby a následne zlikvidované.

Najčastejšie odobrané predmety

Na bezpečnostnej kontrole na letisku sú ľuďom často odobraté napodobeniny zbraní (hračkárske zbrane), nábojov, granátov, ak sú vo forme privesku na krk alebo privesku na kľúč, ozdoby na opasku, veľké lovecké nože, valašky, ktoré si ľudia chcú odniesť ako suveníry, detské hračkárske zbrane, peňaženky v tvare granátu, alebo opasky, ktorých kovová časť je v tvare granátu (kovovú časť treba odstrániť), skladacie nože v tvare kreditnej karty a pod. Odoberané sú aj rôzne erotické pomôcky, napríklad putá, obušky.

Z potravín sú často ľuďom odoberané bryndza, treska, paštéty, pretože tie možno prepravovať v príručnej batožine len do objemu 100 ml alebo gramov. Vo väčšom množstve je ju už potrebné umiestniť potraviny takejto látkovej povahy do podanej batožiny, nie príručnej.



Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s. (BTS) je najväčším letiskom v Slovenskej republike. Nachádza sa 9 km od centra hlavného mesta Bratislavy, v katastri mestskej časti Bratislava-Ružinov. Ročne vybaví letisko spolu na prílete a odlete približne 1,5 milióna cestujúcich, odbaví približne 21 000 ton leteckého nákladu a zaznamená približne 25 000 pohybov lietadiel. História letiska siaha do rokov 1947-48, keď sa začalo s výstavbou letiska. Pravidelná prevádzka bola spustená v roku 1951.

Pravidelné linky zabezpečuje 5 leteckých spoločností – Ryanair, Pobeda, České aerolinie, flydubai, Wizz Air, sezónne pravidelné a charterové linky spoločnosť Travel Service/Smartwings. Z letiska BTS sa lieta do 30 pravidelných destinácií v 29 mestách a 15 krajinách.