



Nástup do lietadla a práva cestujúcich v leteckej doprave

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 6. časť praktických rád pre cestujúcich. V 6. časti upozorňujeme na potrebu včasného nástupu na odlet a pripomíname práva cestujúcich v leteckej doprave dané európskou legislatívou.

Pripravte sa na nástup do lietadla

Po absolvovaní bezpečnostnej kontroly, inými slovami detekčnej kontroly, sa cestujúci ocitne v odletovej hale letiska. V čakacej zóne si na monitoroch pozrie, ktorý odletový východ (gate, resp. odletová brána) je priradený k jeho destinácii a dopravcovi. Túto informáciu má zároveň aj na palubnej vstupenke, resp. mu ju poskytnú pracovníci letiska pri vybavovaní na check-ine. Na letisku BTS sa nachádza spolu 13 východov. Letisko M. R. Štefánika v Bratislave sa stalo 30. marca 2008 súčasťou Schengenského priestoru, čím sa zmenili aj podmienky prepravy cestujúcich na letiskách.

Odlety do krajín Schengenu

Ak letíte do krajín, ktoré sú súčasťou Schengenského priestoru, akými sú Taliansko, Španielsko, Česko, Belgicko, Francúzsko, Nemecko a pod., nemusíte absolvovať pasovú kontrolu. Váš let bude vybavený z východov číslo 1 až 8.

Odlety do krajín Neschengenu

Ak krajina, do ktorej letíte, nie je súčasťou Schengenského priestoru, je nevyhnutné absolvovať aj pasovú kontrolu. Cestovné doklady – pasy, občianske preukazy, resp. platné víza – kontrolujú na letisku policajti z Oddelenia hraničnej a cudzineckej polície Prezídia Policajného zboru SR. Pasovú kontrolu absolvujete, ak letíte do destinácií vo Veľkej Británii, do Írska, do Ruska, do Bulharska, Izraela, Tuniska, Turecka, Spojených arabských emirátov a pod. Váš let sa tak uskutoční z východov 10 až 13.

Kedy byť pri nástupnej bráne

Cestujúci by mal pamätať na to, že čas odletu, ktorý má uvedený na letenke či palubnej vstupenke, nie je časom, kedy sa má dostaviť na nástup do lietadla, tzv. boarding. Nástup do lietadla sa začína približne hodinu až 45 minút pred plánovaným odletom lietadla. Na nástup do lietadla sú cestujúci upozornení zvukovým hlásením z letiskového rozhlasu:

„Nástup na palubu lietadla spoločnostido bude prebiehať z brány číslo..... Zarádte sa do radu pre prioritný alebo neprioritný nástup.“

Zároveň sú cestujúcim poskytnuté inštrukcie leteckej spoločnosti:

„Žiadame cestujúcich, aby sa riadili inštrukciami na palubnej vstupenke a podľa určeného miesta v lietadle nastupovali prednými alebo zadnými dverami.“

„Cestujúci musia neustále držať za ruku sprevádzané maloleté deti na vybavovacej ploche a na schodoch do lietadla.“

„Počas nástupu na palubu lietadla bude prebiehať plnenie paliva. Fajčenie a používanie mobilných telefónov na vybavovacej ploche je z bezpečnostných dôvodov prísne zakázané.“



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

07. 07. 2016

Mgr. Veronika Ševčíková
hovorkyňa

telefón 00421 2 3303 3116

mobil 00421 903 430 290

e-mail press@bts.aero

veronika.sevcikova@bts.aero

web www.bts.aero



Niektoré letecké spoločnosti chcú aj samotný nástup do lietadla cestujúcim urýchliť a skomfortniť a umožňujú cestujúcim priplatiť si prioritný nástup do lietadla – tzv. priority boarding. Takíto cestujúci tak vstupujú do lietadla medzi prvými.

Cestujúci si pripraví na kontrolu cestovný doklad a palubnú vstupenku. Nástup do lietadla sa uzatvára podľa pokynov leteckej spoločnosti 30, resp. 20 minút pred odletom. Ak sa cestujúci dostaví na nástup do lietadla neskôr, nebude mu umožnený odlet a nemá nárok na vrátenie ceny za letenku. Na uzatvorenie nástupnej brány sú cestujúci upozorení hlásením letiskového rozhlasu, aj informáciou na informačných tabuliach:

„Posledná výzva pre let spoločnosti..... do Brána číslo sa uzatvára.“

Ak letecká spoločnosť ponúka okrem ekonomickej triedy aj biznis triedu, cestujúci môže využiť aj cestovanie v biznis triede, ktorá mu umožňuje prednostné vybavenie na check-in pulte a prednostný nástup aj výstup do/z lietadla, čím sa čas cestujúceho výrazne skráti. Ceny za biznis letenky sú však vyššie oproti ekonomickej triede.

Dôvody vylúčenia z prepravy – intoxikácia, agresia

Cestujúci by sa mal na letisku vždy správať slušne a radiť sa pokynmi pracovníkov vybavenia letu a detekčnej kontroly, ako aj ostatných zúčastnených zložiek vybavovacieho procesu. Prejavy agresivity u cestujúceho sa považujú za potenciálne ohrozenie letu a cestujúci môže byť následne vylúčený z prepravy. Cestujúci, ktorý prejavuje známky požitia návykovej látky, či už pri samotnom vybavovacom procese alebo neskôr pri nástupe do lietadla, je vzhľadom na gradujúci účinok alkoholu a ostatných omamných látok počas letu taktiež považovaný za rizikového z hľadiska bezpečnosti a môže byť bez dokazovania prítomnosti návykových látok v krvi vylúčený z prepravy. Najbežnejšími sú intoxikácia alkoholom, resp. tzv. ľahkými drogami.

Práva cestujúcich v leteckej doprave

Cestujúci v Európskej únii majú nárok na kompenzácie podľa NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov.

Kompenzácie a všetky náhrady poskytujú cestujúcim letecké spoločnosti, s ktorými letia a u ktorých si zakúpili letenku, nie letiská.

Meškание letu

Na meškание letu sú cestujúci upozorení hlásením z letiskového rozhlasu, aj informáciou na informačných tabuliach, či na webovej stránke letiska. Zároveň sú informovaní aj o dôvode meškания.

„Prosím pozor,
Oznamujeme cestujúcim spoločnosti _____, že odlet do destinácie _____ sa oneskorí:
• Z prevádzkových príčin
• Z technických príčin



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.



Tlačová správa

07. 07. 2016

- Z dôvodu neskorého priletu lietadla z predchádzajúcej destinácie
- Z dôvodu nepriaznivých poveternostných podmienkach na letisku v _____
- Z dôvodu regulácie letovej prevádzky
- Z dôvodu mimoriadnych bezpečnostných opatrení

Ďalšie informácie budú oznámené:

Hneď ako budú dostupné

O _____ minút

Predpokladaný odlet sa uskutoční o _____ hodine a _____ minúte.

Keď prevádzkujúci letecký dopravca odôvodnene očakáva, že **let bude mať meškanie** voči plánovanému času odletu:

a) **2 hodiny** alebo viac v prípade letov **do vzdialenosti 1 500 km** alebo menej; alebo

b) **3 hodiny** alebo viac v prípade všetkých letov v rámci spoločenstva nad **1 500 km** a všetkých ostatných letov od 1 500 km do 3 500 km; alebo

c) 4 hodiny alebo viac v prípade letov, ktoré nespádajú pod písmená a) alebo b), prevádzkujúci letecký dopravca cestujúcim ponúkne nasledovnú pomoc:

- **jedlo a občerstvenie** zodpovedajúce času čakania (môže byť poskytnuté vo forme stravných poukážok na kúpu občerstvenia v prevádzkach na letisku),
- okrem toho sa cestujúcemu **bezplatne ponúknu dva telefonné hovory, telexy alebo faxové správy, alebo e-maily.**

Keď sa odôvodnene očakáva, že **čas odletu bude aspoň deň po pôvodne oznámenom čase odletu**, má cestujúci nárok na:

- hotelové ubytovanie v prípadoch, keď je nutný pobyt jednu noc alebo viac nocí,
- prepravu medzi letiskom a miestom ubytovania (hotel alebo iné).

Keď **let mešká aspoň 5 hodín**, má cestujúci nárok vybrať si z 3 nasledovných možností:

- **úhradu úplných nákladov na letenku** v cene, za ktorú bola kúpená, resp. za časť nevykonanej alebo vykonanej cesty, ak let už naďalej neslúži účelu (kompenzáciu dostane do 7 dní v hotovosti, elektronickým bankovým prevodom a pod.),
- **odlet pri najbližšej príležitosti**, resp. aj v neskoršom dátume,
- presmerovanie do cieľovej destinácie alternatívnou trasou.

Zrušený let

Podobne ako pri meškaní letu, aj v prípade zrušenia letu má cestujúci nárok na uhradenie celej ceny za letenku, alebo na prebookovanie na náhradný odlet v najbližšom čase či na dostavenie sa do destinácie alternatívnou trasou. Rovnako ak je jeho let zrušený a náhradný let je až na ďalší deň, resp. neskôr, má nárok na ubytovanie, stravu a prepravu z letiska na hotel a späť.

Ako sa dozviem o zrušenom lete a čo robiť ďalej?

Ak nastanú akékoľvek zmeny času odletu presahujúce 90 minút, alebo je let zrušený, cestujúcich informuje letecká spoločnosť e-mailom alebo SMS správou na adresu a číslo, ktoré zadali pri rezervácii letenky. Zároveň sú informovaní aj o ďalších možnostiach prebookovania letenky.

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.



Tlačová správa

07. 07. 2016

Môžem let zrušiť ešte pred odletom? Dostanem peniaze späť?

Letecké spoločnosti umožňujú za poplatok prebookovať letenku na iný dátum, avšak po zakúpení letenky spravidla zrušenie s vrátením ceny letenky nie je možné. Výnimkou môže byť prípad, ak má cestujúci storno letenky poistené cez poisťovňu. Na webovej stránke leteckej spoločnosti je možné vykonávať zmeny v rezervácii – zmena dátumu, dňa, mena osoby, leteckej linky, a to spravidla do 4 či 2 hodín pred samotným odletom. Tieto zmeny sú však spoplatnené podľa cenníka leteckej spoločnosti.

Finančná náhrada pri zrušení letu

V prípade zrušenia letu majú cestujúci právo na náhradu v nasledovnej výške:

- 250 EUR v prípade všetkých letov na vzdialenosť 1 500 km alebo menej;
- 400 EUR v prípade všetkých letov v rámci spoločenstva nad 1 500 km a všetkých ostatných letov od 1 500 km do 3 500 km;
- 600 EUR v prípade všetkých ostatných letov.

UPOZORNENIE! Ak môže letecký dopravca preukázať, že zrušenie letu je spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia, nie je povinný platiť finančnú náhradu.

Ako žiadať náhradný let či finančnú kompenzáciu?

Prebookovať sa na náhradný let môže cestujúci buď priamo na letisku pri okienku s nápisom „Predaj leteniek a výber poplatkov“, alebo cez webovú stránku leteckej spoločnosti či cez jej call centrum.

Napr. ak je váš let leteckou spoločnosťou Ryanair zrušený, mešká viac ako 3 hodiny a rozhodli ste sa neletieť, v prípade smrti alebo vážnej choroby cestujúceho, alebo v prípade úmrtia člena rodiny, môžete žiadať o vrátenie ceny letenky prostredníctvom uvedeného formulára a zadaním všetkých potrebných údajov o lete: <https://refundclaims.ryanair.com/>



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 siahá 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.