

# DELEGÁT

CESTOVNEJ KANCELÁRIE



MAREK JAKUBEC

# DELEGÁT

CESTOVNEJ KANCELÁRIE



MAREK JAKUBEC



Autor © Bc. Marek Jakubec, 2017



KURZ DELEGÁT CESTOVNEJ KANCELÁRIE ako systém komplexného vzdelávania delegátov cestovných kancelárií je chránený autorskými právami, ktoré vykonáva Webland, s.r.o. ! Vzdelávací kurz delegát cestovnej kancelárie je výsledkom dlhoročnej tvorivej činnosti autora. Akékoľvek kopírovanie, napodobňovanie systému vzdelávania alebo jeho jednotlivých častí (jednotlivých kurzov) je podľa § 282 a § 283 Trestného zákona protizákonné a porušovateľovi hrozí trest odňatia slobody až na 8 rokov ! Texty, ktoré sa nachádzajú na stránke [www.delegat.sk](http://www.delegat.sk) sú zaradené do databázy unikátnych textov a ich neoprávnené kopírovanie (napr. na iných web stránkach) bude systémom AntiPlagiat-ScanRobots automaticky vyhládané a voči porušovateľovi bude začaté trestné konanie ! Na získanie práv k praktickej časti kurzu sa prihláste na kurz na webovej stránke kurzu.

Lektor a odborný garant kurzu: Bc. Marek Jakubec

Edíciu KA vydáva vydavateľstvo

Webland, s.r.o., Štúrova 132/10,

058 01 Poprad

**[www.delegat.sk](http://www.delegat.sk)**

**ISBN 978-80-972602-1-7**



Autor © Bc. Marek Jakubec, 2017

Recenzenti: Mgr. Andrea Klimová, Ing. Mária Múrová

Jednotlivé časti spracoval:

Bc. Marek Jakubec                      predslov, začiatok sezóny, kap. 1, kap. 2, kap. 3,  
kap. 4, kap. 5, koniec sezóny, vzorový test, slovník

Prvé vydanie, 2017

Redakcia

Preklad:                                      Ing. Andrej Přívara, PhD.

Návrh obálky:                                Bc. Marek Jakubec

Jazyková korektúra:                      Mgr. Veronika Baráková, Mgr. Monika Zbínová

Technická príprava:                        Webland, s.r.o.

Technická redakcia:                        Weospace, s.r.o.

Všetky práva vyhradené

Dielo je chránené autorskými právami. Týkajú sa kopírovania, výňatkov, časti textu, ilustrácií, mediálnej i mechanickej reprodukcie, zaznamenania v zariadeniach na spracovanie údajov. Toto opatrenie sa vzťahuje aj na rozširovanie cez internet. Šírenie bez písomného súhlasu majiteľa práv a vydavateľa je trestné.

Schválené edičnou komisiou Webland, s.r.o. v Poprade v edičnom programe na rok 2017 ako učebnica.

**ISBN 978-80-972602-1-7**

# OBSAH

<b>PREDSLOV</b> .....	<b>9</b>
<b>ZAČIATOK SEZÓNY</b> .....	<b>10</b>
<b>1 CESTOVANIE LIETADLOM A UVÍTANIE TURISTOV NA LETISKU</b> .....	<b>11</b>
1.1 LETECKÁ TERMINOLÓGIA PRE TURISTOV A PRIEBEH ODLETU .....	11
1.1.1 Odbavenie na letisku.....	11
1.1.2 Bezpečnostná kontrola a odlet .....	12
1.1.3 Práva cestujúcich.....	19
1.1.4 V lietadle .....	19
1.2 PRÍLET DO DESTINÁCIE.....	20
1.2.1 Privítanie delegátom cestovnej kancelárie .....	22
1.2.2 Check-in v hoteli.....	29
1.2.3 Príhovor v hoteli.....	31
<b>2 ADMINISTRATÍVNA PRÁCA DELEGÁTA</b> .....	<b>38</b>
2.1 PROTOKOL O STRATE A POŠKODENÍ BATOŽINY - PIR .....	39
2.2 FORMULÁR SŤAŽNOSŤ .....	47
2.3 FORMULÁR OSOBITNEJ SPRÁVY .....	49
2.4 FORMULÁR KOMPENZÁCIA V LETOVISKU .....	50
2.5 FORMULÁR VÝDAVKY .....	52
2.6 SPRÁVA O CHOROBE.....	53
2.7 SUMÁR CHORÔB .....	55
2.8 SPRÁVA O ÚHRADE .....	57
2.9 ZOZNAM UBYTOVANÝCH .....	59
2.10 SPRÁVA O ZMEŠKANOM TRANSFERE .....	61
2.11 HLÁSENIE POBYTU.....	63
<b>3 ZAHRANIČNÁ MENA</b> .....	<b>65</b>
3.1 MENA A MENO VÝ KURZ .....	65
3.2 KURZOVÝ LÍSTOK .....	66
3.2.1 Riešené príklady.....	68
3.2.2 Neriešené príklady.....	68

<b>4</b>	<b>PREDAJ DOPLNKOVÝCH SLUŽIEB .....</b>	<b>70</b>
4.1	FÁZY PREDAJA .....	70
4.2	PREDAJ EXKURZIÍ .....	72
4.2.1	<i>Špecifikácia exkurzie.....</i>	<i>72</i>
4.2.2	<i>Provízia .....</i>	<i>76</i>
4.2.3	<i>Riešený príklad.....</i>	<i>77</i>
4.2.4	<i>Neriešený príklad .....</i>	<i>79</i>
4.3	PRENÁJOM ÁUT .....	81
4.3.1	<i>Riešený príklad.....</i>	<i>81</i>
4.3.2	<i>Neriešený príklad .....</i>	<i>83</i>
<b>5</b>	<b>ODLET Z DESTINÁCIE .....</b>	<b>85</b>
5.1	CHECK-OUT V HOTELI .....	85
5.2	TRANSFER NA LETISKO .....	87
	<b>KONIEC SEZÓNY .....</b>	<b>90</b>
	<b>VZOROVÝ TEST .....</b>	<b>91</b>
	<b>SLOVNÍK .....</b>	<b>98</b>
	<b>POUŽITÉ SKRATKY .....</b>	<b>100</b>
	<b>ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY .....</b>	<b>101</b>





## **Predslov**

Študijný materiál delegát cestovnej kancelárie je určený študentom hotelových akadémií a taktiež širokej verejnosti na skúšku z kurzu delegát cestovnej kancelárie. Tento kurz obsahuje riešené, ale predovšetkým neriešené príklady z odbornej praxe. Pri každom príklade, ktorý sa nachádza v tejto publikácii, je uvedená logická postupnosť riešenia. Publikácia, resp. jej časť, je zostavená taktiež v anglickom jazyku, ktorý je pre delegáta neoddeliteľnou súčasťou jeho práce v zahraničných destináciách. Správnosť vlastného riešenia príkladov si študenti môžu preveriť prostredníctvom konzultácie s lektorom kurzu. Po preštudovaní tohto študijného materiálu a absolvovaní prednášok je každý študent schopný zvládnuť tento kurz.

Rád prijmem od čitateľov tejto publikácie všetky podnetné návrhy a odporúčania na jej zdokonalenie a skvalitnenie pri ďalšom vydaní, ale i na skvalitnenie pedagogického a vedeckovýskumného procesu. Tento študijný materiál vychádza s podporou cestovných kancelárií a s podporou vzdelávacej inštitúcie Webland v rámci projektu „Moderné vzdelávanie na stredných školách“.

*Autor publikácie*

*Bc. Marek Jakubec*

## Začiatok sezóny

Delegát cestovnej kancelárie pôsobí počas výkonu svojej práce v rôznych krajinách sveta. V rámci týchto krajín má delegát určenú destináciu, kde zvyčajne trávi tri až päť mesiacov, čo si vyžaduje poznať legislatívu, resp. podmienky pre legálny pobyt. Každá krajina má špecifickú legislatívu, ktorá môže vyžadovať od delegáta cestovnej kancelárie napr. : vízum, prihlásenie sa na políciu, pracovné povolenie v podobe registračného čísla a pod. , a je v jeho záujme sa oboznámiť s týmito podmienkami<sup>1</sup> legálneho pobytu. Delegát má okrem iného na začiatku sezóny aj tieto povinnosti:

- skontrolovať všetky zazmluvnené hotely,
- vykonať komparáciu opisu hotela a jeho okolia s príslušným katalógom cestovnej kancelárie (v prípade potreby vykonať úpravu textov),
- prebrať uniformu z centrály cestovnej kancelárie,
- prebrať kľúče od kancelárie, ubytovania a dopravného prostriedku,
- prebrať výpočtovú techniku resp. služobný notebook,
- prebrať mobilný telefón,
- zabezpečiť informačnú tabulu a knihu pre každý zazmluvnený hotel.

Informačné prostriedky by mali obsahovať najmä tieto informácie. **V prípade informačnej tabule sú to:** čas zastihnutia delegáta v danom hoteli, informácie o exkurziách (aj storno podmienky), informácie o prvej pomoci, pokyny k odletu<sup>2</sup>. **V prípade informačnej knihy sú to:** podrobnejšie informácie o turistickej oblasti (mapa, otváracie hodiny obchodov, lekární atď.), informácie o mieste a čase privítacieho stretnutia (*welcome meeting / welcome get together*).

Nasledujúce kapitoly tohto učebného textu zobrazujú chronologický postup výkonu práce delegáta cestovnej kancelárie.

---

<sup>1</sup> O podmienkach pobytu zvyčajne informuje každá kvalitná cestovná kancelária.

<sup>2</sup> Pokyny k odletu by mali obsahovať upozornenie, že ak sa turista nedostaví na transfer, predpokladá sa, že sa na letisko dopraví sám a nemá nárok na úhradu jemu vzniknutých dodatočných nákladov.

# 1 Cestovanie lietadlom a uvítanie turistov na letisku

V tejto kapitole sa oboznámime s prvou a veľmi podstatnou pracovnou náplňou delegáta cestovnej kancelárie. Uvedieme všetky časti rozhovoru delegáta s turistami, taktiež priblížime leteckú terminológiu, s ktorou by mali byť oboznámení turisti ešte pred odletom lietadla, a následne sa budeme zaoberať správou o príchode<sup>3</sup> (*arrival report*) v programe Excel, v ktorom sa naučíme používať základné funkcie tohto programu na získanie potrebných informácií. V nadväznosti vytvoríme dvojice v ktorých budeme prakticky aplikovať príhovor počas transferu z letiska do hotela (*arrival transfer speech*).

## 1.1 Letecká terminológia pre turistov a priebeh odletu

Tieto informácie, resp. postupy, by mal ovládať každý delegát cestovnej kancelárie. Z teoretického hľadiska si skúste zapamätať jednotlivé kroky, ktorými sa budeme zaoberať a aj terminológiu v anglickom jazyku, s ktorou budete prichádzať do styku na denných bázach. Vami nadobudnuté poznatky určite zúročíte pri poskytovaní odborného servisu svojim klientom v tuzemsku alebo v zahraničí, keďže mnohí z nich nebudú veľmi jazykovo zdatní a vašou úlohou je ich oboznámiť s letom, poprípade im vypracovať príručku cestovania lietadlom (*passenger manual*).

### 1.1.1 Odbavenie na letisku

Pred príchodom na letisko sa informujte, v ktorej registračnej zóne sa musíte prihlásiť na let. Dané informácie nájdete v aplikácii (*check-in finder*). Po zistení potrebných informácií, kde bude check-in prebiehať sa podľa letiskového značenia presuňte aj s batožinou k príslušnému check-in pultu. Check-in pulty alebo priehradky či tzv. (*check-in desks*) sú zvyčajne rozdelené podľa leteckých spoločností, preto hneď, keď sa ocitnete pred svojou priehradkou, skontrolujte si, či sa meno leteckej spoločnosti zhoduje s tým, ktoré máte uvedené na letenke (*air ticket*). V prípade, že máte elektronickú letenku, potrebujete vedieť dve veci: kód rezervácie, ktorý je uvedený na vašej elektronickej letenke, ktorý sa odporúča vytlačiť a cestovný pas (*passport*). Pracovník leteckej spoločnosti vám následne vydá palubný lístok (*boarding pass*). Pri bežnej forme

---

<sup>3</sup> Na získanie práv k praktickej časti kurzu sa prihláste na kurz na webovej stránke kurzu [www.delegat.sk](http://www.delegat.sk)

letenky budete vyzvaný, aby ste predložili svoju letenku (*air ticket*) a cestovný pas (*passport*), na základe toho vám bude vydaný palubný lístok (*boarding pass*). Následne budete vyzvaný, aby ste položili váš kufor na pás, ktorý je vedľa pracovníka. Ten vám váš kufor odváži, nalepí naň štítok a pošle ho do letiskového oddelenia (*back office*). Nezabudnite na maximálnu povolenú hmotnosť vašej batožiny, za každý kilogram navyše zaplatíte nemalý poplatok. Za vašu batožinu vám taktiež bude vydaný batožinový lístok alebo (*luggage ticket*), spravidla vám ho nalepia na letenku. Po odbavení si skontrolujte svoj palubný lístok (*boarding pass*). Mali by ste mať na ňom prilepený batožinový lístok (*luggage ticket*), ktorý budete potrebovať v prípade, že sa vám vaša batožina stratí. Na palubnom lístku je taktiež uvedené číslo sedadla (*seat number*), číslo brány (*gate*) a informácie, kam a kedy sa máte najneskôr dostaviť k nástupu do vášho lietadla. Po kontrole palubného lístku prechádzate cez turniket a nachádzate sa v zóne oslobodenej od cla (*duty free zone*). Následne sa presuniete na bezpečnostnú kontrolu.

### 1.1.2 Bezpečnostná kontrola a odlet

Bezpečnostná kontrola ako taká prebieha pred vstupom do lietadla. Pred vstupom je turista povinný odložiť svoju príručnú batožinu na pás. Jeho batožina následne prejde skenerom a taktiež sa turista podrobí prehliadke, resp. prejde cez detektor kovov, ktorý slúži na detekciu nepovolených predmetov. Pri absolvovaní takejto kontroly treba dbať na :

- bezpečnostné predpisy týkajúce sa príručnej batožiny,
- zoznam zakázaných predmetov,
- turistov s kardiostimulátorom, umelými kĺbmi (podrobne sa osobne prehliadke),
- elektronické zariadenia resp. laptopy, tablety atď. (nevyhnutnosť vybrať z príručnej batožiny, pretože budú kontrolované oddelene),
- tekutiny s objemom do 100 ml spolu s igelitovým vreckom s objemom 1000 ml (nevyhnutnosť ukázať vrecko pri kontrole),
- dojčenskú stravu, detské fľašky, tekuté lieky a pod. (bližšia špecifikácia podmienok v zozname povolených predmetov),
- dodržiavanie limitov pre príručnú batožinu, resp. pre jej veľkosť a hmotnosť (neexistuje medzinárodný štandard a jednotlivú hmotnosť a rozmery si určuje každá letecká spoločnosť samostatne).

Pre bližšie oboznámenie sa s informáciami o tom, čo smiete vziať na palubu lietadla, so zoznamom zakázaných predmetov, a s bezpečnostnými predpismi pre príručnú batožinu uvádzame prehľadné zobrazenie daných predmetov, regulácií a predpisov.

Nasledujúca tabuľka zobrazuje zoznam predmetov, ktoré si môže cestujúci zobrať do lietadla a taktiež zoznam predmetov, ktoré sú zakázané.

**Tabuľka č. 1** Zoznam povolených a zakázaných predmetov<sup>4</sup>

<b>Predmet</b>	<b>Povolený / zakázaný</b>
Detská strava, fľaša <i>Baby food, bottle</i>	Povolené v príručnej batožine vrátane detskej stravy a tekutín (v dostatočnej miere v závislosti od dĺžky letu) <i>Allowed in hand luggage including baby food and liquids (sufficient for the duration of the flight)</i>
Detský púder, púder na tvár <i>Baby powder, face powder</i>	Povolené v príručnej batožine <i>Allowed in hand luggage</i>
Báterie <i>Batteries</i>	Bežné batérie (Lithium batérie ako v mobilných telefónoch, digitálnych fotoaparátach) sú povolené; v prípade špeciálnych požiadaviek kontaktujte leteckú spoločnosť <i>Normal batteries (lithium ion as in mobile phones, digital cameras) are allowed; please contact the airline for special needs</i>
Kamery, statív <i>Cameras, tripod</i>	Povolené v príručnej batožine, žiadne obmedzenia na bežné batérie <i>Allowed in hand luggage, no restrictions on normal batteries</i>
Barle atď. <i>Cane, crutches, walking sticks</i>	Povolené v príručnej batožine <i>Allowed in hand luggage</i>
Tekutina ku kontaktným šošovkám <i>Contact lens fluid</i>	Povolené v príručnej batožine, pozri tekuté lieky <i>Allowed in hand luggage, see liquid medication</i>
Jednorázové žiletky	Povolené v príručnej batožine

<sup>4</sup> VIENNA INTERNATIONAL AIRPORT. 2015. *Was darf ich an Bord mitnehmen*. [online]. 2015, [cit.2015-15-06]. Dostupné na internete: <[http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/datauploads/Passagier/Was\\_darf\\_ich\\_an\\_Bord\\_mitnehm\\_en\\_en.pdf](http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/datauploads/Passagier/Was_darf_ich_an_Bord_mitnehm_en_en.pdf)>.

<i>Disposable razors</i>	<i>Allowed in hand luggage</i>
Elektronika <i>Electronic appliances</i>	Povolené v príručnej batožine, laptop a tablety je potrebné vybrať z tašky pred kontrolou <i>Allowed in hand luggage, laptop and tablets need to be removed from carry-on baggage before screening</i>
Prázdne fľaše, ďalšie nádoby ako džbán <i>Empty bottles, other empty containers such as jars</i>	Povolené v príručnej batožine <i>Allowed in hand luggage</i>
Fén <i>Hairdryer</i>	Povolené v príručnej batožine <i>Allowed in hand luggage</i>
Implantáty <i>Implants</i>	Bez obmedzenia, lekárske potvrdenie nie je nutné, pretože osobná prehliadka sa vykoná. Je vhodné aby ste mali ID kartu. <i>No restrictions, medical certificate not necessary as manual check is carried out, it is advisable to carry your ID card if available</i>
Lesk na pery <i>Lip gloss</i>	Povolené v príručnej batožine, max 1000 ml igelitovom vrecku <i>Allowed in hand luggage, max 1 litre in a plastic bag</i>
Rúž <i>Lipstick</i>	Povolené v príručnej batožine <i>Allowed in hand luggage</i>
Tekuté lieky ako sú masti a krémy <i>Liquid medication such as ointments and creams</i>	Povolené dostatočné množstvo v závislosti od dĺžky letu v príručnej batožine, nemusia byť umiestnené v igelitovom vrecku, lekársky predpis alebo osvedčenie sa nevyžaduje, odporúčanie: v pôvodnom obale <i>Amount sufficient for the flight allowed in hand luggage; does not need to be transported in a plastic bag; medical certificate or prescription not required; recommendation: transport in original package</i>
Marmelády, džem <i>Marmalade, jam</i>	Nie je povolené v príručnej batožine ak je ho viac ako 100 ml <i>Not allowed in hand luggage if over 100 ml</i>
Zápalky <i>Matches</i>	Povolené v príručnej batožine s výnimkou zápaliek, ktoré nespĺňajú bezpečnostné štandardy (tie je zakázané mať pri sebe alebo v batožine) <i>Allowed in hand luggage except for non-</i>

	<i>safety matches (forbidden in hand or checked luggage)</i>
Kardiostimulátor <i>Pacemaker</i>	Bez obmedzenia, prosím upovedomte bezpečnostný personál aby bol detektor kovov vypnutý, ID karta držiteľa kardiostimulátora nie je potrebná, pretože sa vykonáva osobná prehliadka <i>No restrictions; please notify security personnel so that the metal detector can be switched off, pacemaker ID card not necessary as manual check is carried out</i>
Žiletky <i>Razorblades</i>	Nie sú povolené v príručnej batožine <i>Not allowed in hand luggage</i>
Sacher <i>Sacher</i>	Povolené v príručnej batožine <i>Allowed in hand luggage</i>
Klobásové mäso <i>Sausage meat</i>	Napr. saláma je povolená, nátierka: max 100 ml v 1000 ml igelitovom vrecku <i>Firm sausage meat (e.g. salami) allowed, sausage spread: max. 100 ml in 1 litre plastic bag</i>
Tuhé jedlo ako chlieb, vločky <i>Solid food such as bread, cereal</i>	Povolené v príručnej batožine <i>Allowed in hand luggage</i>
Tuhé lieky ako tabletky <i>Solid medication such as tablets</i>	Žiadne obmedzenia <i>No restrictions</i>
Injekčné striekačky, inzulín, lieky na trombózu <i>Syringes, insulin, thrombosis medication</i>	Povolené v príručnej batožine, pozri tekuté lieky <i>Allowed in hand luggage, see liquid medication</i>
Dáždnik (pevný alebo skladací) <i>Umbrella (rigid or collapsible)</i>	Povolené v príručnej batožine <i>Allowed in hand luggage</i>

Ďalšou reguláciou, ktorá definuje, čo si pasažier nesmie vziať na palubu lietadla, je nariadenie Európskej komisie č. 185/2010 o zozname zakázaných predmetov pre cestujúcich a príručnú batožinu. Nasledujúca tabuľka zobrazuje zoznam týchto zakázaných predmetov.



**Tabuľka č. 2** Zoznam zakázaných predmetov pre cestujúcich a príručnú batožinu<sup>5</sup>

Anglický ekvivalent	Slovenský ekvivalent
guns, firearms and other devices that discharge projectiles - devices capable, or appearing capable, of being used to cause serious injury by discharging a projectile, including:	palné a strelné zbrane, a iné prostriedky na vystrelenie náboja, predmety, ktoré môžu alebo budia dojem, že by mohli spôsobiť vážne zranenie vystrelením náboja, vrátane:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- firearms of all types, such as pistols, revolvers, rifles, shotguns</li> <li>- toy guns, replicas and imitation firearms capable of being mistaken for real weapons</li> <li>- component parts of firearms, excluding telescopic sights</li> <li>- compressed air and CO 2 guns, such as pistols, pellet guns, rifles and ball bearing guns</li> <li>- signal flare pistols and starter pistols</li> <li>- bows, cross bows and arrows</li> <li>- harpoon guns and spear guns</li> <li>- slingshots and catapults</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- všetkých typov strelných zbraní, ako sú pištole, revolvery, pušky, brokovnice</li> <li>- hračkárskeho zbraní resp. replík strelných zbraní a ich napodobení, ktoré sú schopné navodiť reálnosť resp. zameniteľnosť so skutočnou zbraňou</li> <li>- súčiastok strelných zbraní s výnimkou teleskopických zameriavacích zariadení</li> <li>- zbraní na stlačený vzduch a CO 2</li> <li>- signalizačných a štartovacích pištolí</li> <li>- lukov, kuší a šípov</li> <li>- harpúnových zbraní a kopijí</li> <li>- prakov a katapultov</li> </ul>
<p>stunning devices - devices designed specifically to stun or immobilise, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- devices for shocking, such as stun guns, tasers and stun batons</li> <li>- animal stunners and animal killers</li> <li>- disabling and incapacitating chemicals, gases and sprays, such as mace, pepper sprays, capsicum sprays, tear gas, acid sprays and animal repellent sprays</li> </ul>	<p>zariadenia určené na omráčenie alebo znehybnenie, vrátane:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- šokových zariadení, ako sú paralyzéry, taser a omračujúce obušky</li> <li>- omračovačov zvierat a jatočných pištolí</li> <li>- ochromujúcich a znehybňujúcich chemických látok, plynov a sprejov, ako sú slzný plyn, chemické spreje a spreje na odpudzovanie zvierat</li> </ul>
<p>objects with a sharp point or sharp edge - objects with a sharp point or sharp edge capable of being used to cause serious injury, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- items designed for chopping, such as axes, hatchets and cleavers</li> <li>- ice axes and ice picks</li> <li>- razor blades</li> <li>- knives with blades of more than 6 cm</li> </ul>	<p>predmety s ostrým hrotom alebo ostrou hranou vrátane:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- predmetov určených na sekanie, ako sú sekery, sekáčiky atď.</li> <li>- skialpinistických čakanov na ľad</li> <li>- žiletiek</li> <li>- nožov s čepeľou dlhšou ako 6 cm</li> <li>- nožníc s čepeľou dlhšou ako 6 cm</li> </ul>

<sup>5</sup> VIENNA INTERNATIONAL AIRPORT. 2015. *List of prohibited articles for passengers and cabin baggage*. [online]. 2015, [cit.2015-15-06]. Dostupné na internete: <[http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Passagier/Verbotene\\_Gegenstaende\\_en.pdf](http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Passagier/Verbotene_Gegenstaende_en.pdf)>.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- scissors with blades of more than 6 cm as measured from the fulcrum</li> <li>- martial arts equipment with a sharp point or sharp edge</li> <li>- swords and sabres</li> </ul>	<p>zamerané od opory nožníc</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zbraní bojového typu s ostrými hranami</li> <li>- mečov a šablí</li> </ul>
<p>workmen's tools – tools capable of being used either to cause serious injury or to threaten the safety of aircraft, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- crowbars</li> <li>- drills and drill bits, including cordless portable power drills</li> <li>- tools with a blade or a shaft of more than 6 cm capable of use as a weapon, such as screwdrivers and chisels</li> <li>- saws, including cordless portable power saws</li> <li>- blowtorches</li> <li>- bolt guns and nail guns</li> </ul>	<p>pracovné náradie, ktoré môže spôsobiť vážne zranenia alebo ohroziť bezpečnosť lietadla, vrátane:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- páčidiel</li> <li>- vŕtačiek a vrtákov, vrátane bezdrôtových vŕtačiek</li> <li>- nástrojov s ostrím alebo hriadeľom dlhším ako 6 cm, ktoré je možné použiť ako zbraň ako sú skrutkovače a dláta</li> <li>- píľ vrátane motorových prenosných píľ spajkovacích lúčov</li> <li>- svorkovačiek a klinčovačiek</li> </ul>
<p>blunt instruments – objects capable of being used to cause serious injury when used to hit, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- baseball and softball bats</li> <li>- clubs and batons, such as billy clubs, blackjacks and night sticks</li> <li>- martial arts equipment</li> </ul>	<p>tupé zbrane – predmety, ktoré môžu spôsobiť vážne zranenia resp. predmety určené na udieranie, vrátane:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bejzbalových a softbalových pálok</li> <li>- palíc a obuškov ako napr. kyjaky atď.</li> <li>- zbraní bojových umení</li> </ul>
<p>explosives and incendiary substances and devices – explosives and incendiary substances and devices capable, or appearing capable, of being used to cause serious injury or to pose a threat to the safety of aircraft, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ammunition</li> <li>- blasting caps</li> <li>- detonators and fuses</li> <li>- replica or imitation explosive devices</li> <li>- mines, grenades and other explosive military stores</li> <li>- fireworks and other pyrotechnics</li> <li>- smoke-generating canisters and smoke-generating cartridges</li> <li>- dynamite, gunpowder and plastic explosives</li> </ul>	<p>výbušniny a zápalné látky – ktoré sú schopné spôsobiť vážne zranenia alebo ohroziť bezpečnosť lietadla, vrátane:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- munície</li> <li>- výbušných hlavíc</li> <li>- detonátorov a rozbušiek</li> <li>- replík alebo napodobení výbušných zariadení</li> <li>- mín, granátov a iných vojenských výbušných materiálov</li> <li>- ohňostrojov a inej pyrotechniky</li> <li>- dymotvorných nádob a zásobníkov</li> <li>- dynamitu, pušného prachu a plastických trhavín</li> </ul>

Po úspešne vykonanej bezpečnostnej kontrole je pasažier povinný sa podrobiť taktiež pasovej kontrole v prípade, že cestuje mimo schengenský priestor. Následne

v priestore východiskových brán (*gates*) kontroluje informácie o lete na monitoroch. Informácie o odlete môžu byť nasledovné:

- „prvá výzva“ – cestujúci sú vyzvaní k tomu, aby sa dostavili k odletovej bráne tzv. (*gate open*),
- odletová brána bola zmenená, lietadlo odlieta od inej brány, ako sa pôvodne očakávalo, tzv. (*gate change*),
- „druhá výzva“ – označuje proces, keď sa cestujúci premiestňuje z odletovej brány do lietadla, tzv. (*boarding*),
- let, ktorý sa má uskutočniť, tzv. (*outgoing*),
- let je zrušený, tzv. (*cancelled*),
- let sa uskutoční s omeškaním, tzv. (*delayed*).

Pri odlete môžu nastať taktiež tri modelové situácie. **Prvá modelová situácia** nastane v prípade, ak letecká spoločnosť let zruší. Pasažier prejde k transferovému pultu danej leteckej spoločnosti, s ktorou cestuje a opýta sa na možnosť prerezervovania letu. V prípade **druhej modelovej situácie** pasažier potrebuje asistenčný servis kvôli zdravotnému postihnutiu. Pasažier je povinný informovať cestovnú kanceláriu alebo leteckú spoločnosť najneskôr 48 hodín pred plánovaným odletom, aby mohli zabezpečiť daný asistenčný servis. Podľa medzinárodnej klasifikácie rozoznávame tieto stupne obmedzenia mobility:<sup>6</sup>

- WCHR – pasažier môže prejsť kratšiu vzdialenosť a kráčať po schodoch. Dokáže sa samostatne pohybovať po kabíne a zvláda výstup po schodoch do lietadla. Je potrebné ho sprevádzať k/od lietadla.
- WCHS – pasažier nedokáže ísť po schodoch k lietadlu / z lietadla, ale vie sa samostatne pohybovať v kabíne.
- WCHC – pasažier je kompletne imobilný a k jeho sedadlu v kabíne musí byť prevezený a odtiaľ vyzdvihnutý.
- STCR – pasažier musí byť transportovaný v ľahu.

---

<sup>6</sup> VIENNA INTERNATIONAL AIRPORT. 2015. *Departing passenger* . [online]. 2015, [cit.2015-15-07]. Dostupné na internete: < [http://www.viennaairport.com/en/passengers/departing\\_passenger](http://www.viennaairport.com/en/passengers/departing_passenger)>.

- DEAF – pasažier so sluchovým alebo sluchovým a rečovým postihnutím.
- BLND – pasažier so zrakovým postihnutím.

Od momentu, keď sa pasažier prihlási pracovníkom asistenčnej služby, sa oni postarajú o všetky formality spojené s letom. V prípade **tretej modelovej situácie** pasažier stratí v termináloch, v areáli letiska alebo v lietadle batožinu, vtedy je povinný kontaktovať príslušné letisko, resp. leteckú spoločnosť, prostredníctvom online kontaktného formulára, alebo oddelenie strát a nálezov (*lost property office*), kde vyplní príslušné tlačivo, ktoré uvádzame v kapitole 2.1.

### 1.1.3 Práva cestujúcich

Nároky cestujúceho v prípade meškania alebo zrušenia letu vychádzajú zo všeobecného nariadenia Európskeho parlamentu a rady, konkrétne ide o nariadenie č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim. Za poskytnutie náhrad zodpovedá spoločnosť, s ktorou má cestujúci uzavretú zmluvu o preprave, nikdy nie letisko. Pravidlá formulujú povinnosti dopravcu pomerne všeobecne, teda napr. povinnosť poskytnúť bezplatne občerstvenie pri meškaní letu nad dve hodiny v prípade letov do vzdialenosti 1500 km. Závisí však od možností na danom letisku, či cestujúci dostane napr. poukážku do ľubovoľnej stravovacej jednotky, alebo mu je ponúknuté jedlo v konkrétnej reštaurácii bez možnosti výberu. V oboch prípadoch je pravidlo EÚ splnené. Poskytovateľom a sprostredkovateľom náhrad pre meškajúcich pasažierov býva spravidla handlingová spoločnosť,<sup>7</sup> ktorá príslušného dopravcu na letisku zastupuje.

### 1.1.4 V lietadle

Potom, čo turisti, resp. pasažieri letu, nastúpia do lietadla, budú usadení posádkou leteckej spoločnosti (*cabin crew*), ktorá im v prípade potreby pomôže s príručnou batožinou. Po usadení budú pasažieri letu poučení o bezpečnostných pravidlách prostredníctvom video prezentácie a taktiež prostredníctvom praktickej ukážky od letušky alebo stevarda.

---

<sup>7</sup> Spoločnosť, ktorá poskytuje odbavovacie služby aerolíniám.