

## LETALSKE KARTE - POGOSTO ZASTAVLJENA VPRAŠANJA

### ELEKTRONSKA KARTA (E-TICKET)

#### Kaj je to elektronska karta?

V preteklosti so letalske družbe izdajale papirnate karte in potniki brez fizične karte niso smeli leteti. Če je kdo tako karto izgubil, so bili s tem povezani dodatni stroški in komplikacije. Danes praviloma vse letalske družbe, ki so članice združenja IATA, izdajajo le še elektronske karte, kar pomeni, da je vaša letalska vozovnica vezana na posebno številko in je dokument, ki ga dobite pri nas, potrdilo o izdani karti (elektronska karta).

Ko se odpravite na letališče, je še vedno dobro, da imate natisnjeno elektronsko karto s seboj, saj je na njem napisana številka karte in koda rezervacije. Priporočamo, da imate karto shranjeno tudi na mobilnem telefonu.

#### Kaj se zgodi, če izgubim svojo karto?

Karto vam ob izdaji vedno pošljemo na e-pošto, torej si jo lahko večkrat natisnete. Če ste si zapisali številko karte, vam bo na letališču zadostovalo tudi to. Če nimate številke, vam lahko urnik karte, ki vsebuje tudi številko, ponovno pošljemo po e-pošti.

#### Kaj pomeni xyz na karti?

Elektronska karta je sicer pregledna in razumljiva, žal pa zaradi tehničnih razlogov največkrat izdana v mednarodnem jeziku (ponavadi angleščina). Če svoje elektronske karte slučajno ne razumete, vam bomo z veseljem pomagali.

#### Kakšne so posebnosti nizkocenovnih prevoznikov (Ryanair, Wizz Air ipd.)?

Pri nizkocenovnih letalskih družbah je spletna prijava na let pogosto obvezna. Pravila glede ročne prtljage so zelo stroga, doplačila na letališču pa visoka. Spremembe imen in datumov so praviloma plačljive ali niso možne. Priporočamo natančno upoštevanje navodil prevoznika.

### PRIPRAVA NA LET

#### Ali potrebujem vizum?

Pred potovanjem obvezno preverite informacije o potrebnih potovalnih dokumentih in vizumih za države v katere potujete, tudi za tiste v tranzitu. Informacije poiščite na IATA Travel Centre (<https://www.iatatravelcentre.com/>) oz. MZZ (<https://www.gov.si/zbirke/drzave/>) ali na pristojnem veleposlaništvu. Potnik je sam odgovoren za veljavnost potnih dokumentov, vizume in tranzitne pogoje. Letalska družba lahko v primeru neustreznih dokumentov zavrne vkrcanje brez povračila stroškov.

#### Koliko prtljage imam lahko s seboj?

Količina prtljage je odvisna od destinacije in letalske družbe. Največkrat imate s seboj lahko en kos ročne prtljage in en kos oddane prtljage, ki jo prijavite na let. Za več informacij se obrnite na nas ali na spletno stran letalske družbe, s katero potujete.

#### Kako spakirati?

Priporočamo večji kovček, torbo ali nahrbtnik in manjšo torbico, ki jo imate lahko vedno pri sebi. V kovčku ne hranite nobenih vrednih stvari, le-te imejte vedno pri sebi, v torbici okoli vratu ali pasu. Priporočamo, da imate v ročni prtljagi tudi rezervna oblačila za en dan v primeru izgube ali zamude prtljage. Prtljago obvezno opremite z listkom, kjer so napisani vaši podatki. Na listek napišite domači naslov in naslov prvega hotela na ciljni destinaciji, ob povratku domov pa domači naslov. Prtljaga se v primeru povezanih letov po navadi čekira do končne destinacije, razen če imate drugačne želje, ali če imate med potjo postanek daljši od 24 ur. O tem se natančno pozanimajte ob prijavi za polet (čekiranju).

- tekočine v ročni prtljagi: max. 100 ml na kos
- powerbanki in litijeve baterije **izključno v ročni prtljagi**
- e-cigarete niso dovoljene v oddani prtljagi

### **Kdaj, kako in zakaj moram potrditi let?**

Pri urnikih letov včasih pride do sprememb, ki jih sicer spremljamo tudi mi, vseeno pa priporočamo, da 24–48 ur pred odhodom preverite urnik leta in morebitne operativne spremembe na uradni spletni strani ali v mobilni aplikaciji letalskega prevoznika. Enako velja tudi za vaš povratni let.

### **Kaj je to Web Check-in (spletna prijava na let)?**

Večina letalskih družb omogoča (nekateri nizkocenovni prevozniki to celo zahtevajo), da se na let prijavite kar preko spleta in tako na letališču le oddate prtljago in dvignete vstopni kupon (boarding pass). Če potujete samo z ročno prtljago, lahko po opravljeni spletni prijavi vstopni kupon natisnete kar sami in se tako izognete čakanju v vrsti na letališču. Spletno prijavo opravite na domači strani letalske družbe.

## **PRIHOD NA LETALIŠČE**

### **Kdaj moram priti na letališče?**

Priporočamo, da na letališče pridete 2-3 ure pred letom. Čas je odvisen tudi od velikosti letališča in dolžine leta – večje je letališče oz. daljši let, bolj zgodaj je treba priti na letališče. Okenca za prijavo na let običajno zaprejo eno uro pred letom, vendar je potrebno upoštevati še čas za varnostne preglede in pot od okenca do izhoda za letalo. Tudi v primerih, ko ima morda vaš let zamudo, se za prijavo na let upošteva ura prvotno načrtovanega leta razen, če vas prevoznik obvesti drugače.

### **Kaj se zgodi, če zamudim let (oz. prijavo na let) ali pa je moj let preklican?**

- a) Če zamudite let po lastni krivdi in ste že na letališču, se obrnite na letalsko družbo, s katero letite. Če niste na letališču, jih pokličite po telefonu. Seveda se vedno lahko obrnete tudi na nas. V teh primerih, je odgovornost povsem na potniku in posledično stroške nosi sam.
- b) Če zamudite povezovalni let zaradi zamude prejšnjega leta znotraj iste karte, je odgovornost letalske družbe, da priskrbi nov let - nemudoma se obrnite na predstavništvo družbe na letališču!
- c) Če je vaš let zaradi kakršnegakoli vzroka odpovedan medtem, ko na let že čakate na letališču ali ste na poti tja, se nemudoma obrnite na predstavništvo letalske družbe s katero letite, saj so vam dolžni priskrbeti alternativo in tudi poskrbeti za bivanje ter prehrano v primeru, da alternativni let ni mogoč na isti dan.

Vedno se najprej obrnete na šalter letalske družbe, ki je izdala vozovnico (ticketing carrier).

## **MED IN PO LETU**

### **Je kaj posebnega kar moram vedeti, če imam let s prestopanjem?**

Že na prvem odhodnem letališču preverite, če ste čekirani do končne destinacije (največkrat je tako), ali se morate v kraju prestopanja še enkrat čekirati. Na posameznem boarding pass-u boste imeli označena uro in vrata (»gate«), kjer se morate zglasiti. Evropska letališča so velika in dobro opremljena. Tekoči poleti, vrata in terminali so odlično označeni s tablami in monitorji. Če boste imeli pri prestopanju težave, se obrnite na prvo zemeljsko stevardeso.

### **Kaj storim, če se se moja prtljaga med letom izgubi?**

V primeru, da pride do izgube prtljage, izgubo prijavite na okencu za "LOST BAGGAGE CLAIMS" blizu tekočega traka, kjer se dviga prtljaga. Tam poveste, da se je eden ali več kosov prtljage izgubil. V izpolnitev dobite obrazec, kopijo zadržite. Zadeve bo naprej urejala letalska družba. Če prtljage ne dobite vrnjene v dogovorjenem času, vam je dolžna letalska družba takoj povrniti vsaj del stroškov za nakup novih oblačil in nujnih potrebščin.

## **SPREMEMBE / ODPOVEDI**

### **Kaj se zgodi, če hočem odpovedati let?**

V vsakem primeru nas morate dovolj zgodaj o tem obvestiti, da lahko preverimo, kakšni so pogoji karte. V nekaterih primerih se vam vrne del cene karte, pri drugih ne dobite ničesar, včasih pa je možna sprememba datuma. Sicer imate vedno možnost skleniti zavarovanje rizika odpovedi (priporočamo), ki vam v primeru nepričakovanih in nenadnih bolezni ali poškodb omogoča povračilo stroškov.

### **Ali lahko spremenim datum odhoda/povratka?**

Možnost spremembe datuma je odvisna od vrste karte, o čemer vas bomo obvestili že ob nakupu karte. Če želite spremeniti datum, nas kontaktirajte in obvestili vas bomo o ceni in možnosti spremembe. Če je sprememba možna, jo lahko opravite tudi, ko ste že v tujini.

Opozoriti vas želimo, da je med samim poletom za vas v celoti odgovorna letalska družba. Po naših izkušnjah se družbe v primeru zamud ali drugih zapletov poskušajo izogniti odgovornosti in dodatnim stroškom, zato vas večinoma same ne bodo opozarjale, da so vam dolžne kriti stroške za hrano, pijačo, nočitve, izgubo prtljage ali prevoze med letališči. V nekaterih primerih večjih zamud ali preklicanih letov vam pripada tudi odškodninska kompensacija. S temi navodili vas želimo seznaniti z vašimi pravicami in vam svetujemo, da ob morebitnih neljubih nevspečnosti takoj na licu mesta zahtevate storitve, ki vam pripadajo. Po povratku domov se stvari veliko težje urejajo. Več o pravicah letalskih potnikov si preberite na:

[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_sl.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_sl.htm)

Svetujemo, da si si ogledate še nekaj ostalih potovalnih nasvetov na <https://primatravel.si/dobro-je-vedeti/>.

### **Pred odhodom vedno preverite:**

- dokumente in vizume
- spletno prijavo (check-in)
  - pravila prtljage
  - urnik leta

Vašega odgovora ni tukaj? Pišite na [info@primatravel.si](mailto:info@primatravel.si).

**Srečno pot vam želi Prima Travel!**