

# Letiště do kapsy

I vy jste součástí letiště





## I VY JSTE SOUČÁSTÍ LETIŠTĚ

### Pomozte nám, prosím, zlepšit jeho prostředí:

- Buďte aktivní (vidíte někoho bloudit, zeptejte se ho, zda nepotřebuje pomoc).
- Pokud neznáme odpověď, snažme se ji zjistit, odkázat na konkrétní osobu (doprovodit k ní, nasměrovat na informační přepážku).
- Pokud uvidíte nepořádek (např. nevynesený koš, rozlitý nápoj apod.), nahlaste to na linku: **22011 6000**.
- Pokud narazíte na odložené zavazadlo, nebo se stanete svědky jiného bezpečnostního incidentu, nahlaste to na linku: **22011 1000**.
- Pokud jste svědky zranění či jiného zdravotního problému, nahlaste to na linku **22011 5555**.



## DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

První pomoc	220 11 5555
Bezpečnostní dispečink LP	220 11 1000
Policie	220 11 4444
Hasiči	220 11 3333
Provoz terminálů	220 11 5000
Technický dispečink	220 11 6000
Informace Letiště Praha	+420 220 111 888 (nonstop)



## INFORMAČNÍ PŘEPÁŽKY

TERMINÁL 1	
Příletová hala	24/7 (nonstop)
Odletová hala	07:00-19:00
Tranzitní prostor	08:00-18:00
TERMINÁL 2	
Příletová hala	08:00-20:00
Odletová hala	04:00-22:00
Tranzitní prostor	07:00-20:00



## ZÁKLADNÍ ROZDĚLENÍ TERMINÁLŮ

**Terminál 1** – Prostor v areálu Sever, ze kterého se odlétá mimo schengenský prostor, např. Velká Británie, Turecko, USA, Jižní Korea a další.

**Terminál 2** – Prostor v areálu Sever, ze kterého se odlétá do zemí schengenského prostoru, např. Německo, Itálie, Španělsko, Bulharsko, Rumunsko a další.

**Terminál 3** – Prostor v areálu Jih, ze kterého jsou odbavovány soukromé lety.

**Terminál 4** – Prostor v areálu Jih, ze kterého jsou odbavovány vládní lety.

Není pod správou LP.

**Cargo zóna** – Tři cargo terminály (Menzies, Skyport a Enes) – prostor pro odbavení nákladu. Logistické centrum, centrum pro odeslání zásilek do zahraničí, kontaktní centrum spedičních (logistických) firem (např. FEDEX), veterinární pohraniční stanice.



## NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY

**Jaký je rozdíl mezi příručním a odbaveným/zapsaným zavazadlem?**

- **Příruční zavazadlo** – zavazadlo, které je možné si vzít na palubu letadla, dle specifikace dopravce.
- **Odbavené/zapsané zavazadlo** – zavazadlo, které je nutné přepravit v zavazadlovém prostoru, dle specifikace dopravce.

**Jaký rozměr a váhu může mít příruční zavazadlo a jaký je jejich povolený počet?**

- Každá společnost nastavuje nároky a rozměry kabinových zavazadel odlišně. Cestující informace zjistí na webových stránkách letecké společnosti nebo na přepážce odbavení dané společnosti.

**Kam se obrátit, pokud někdo něco zapomněl v prostorách Letiště Václava Havla Praha?**

- Ztráty a nálezy v odletové hale **T2**: otevřeno denně s přestávkou **11:00–12:00** a **19:00–20:00**.
- Kontakt – **220 115 005**, [lostandfound@prg.aero](mailto:lostandfound@prg.aero).

**Kam se obrátit, pokud někdo něco zapomněl v letadle?**

- Nutno zjistit, která handlingová společnost operuje daný let, a kontaktovat ji – kontaktní místo pro reklamace zavazadel.



**Nakládání a vykládání letadel vždy zajišťuje handlingová společnost dopravce.**

## Kde mohu sledovat informace o letech?

- Na obrazovkách v rámci letiště.
- Na webu [www.prg.aero](http://www.prg.aero) v rámci funkce **Hlídat let**.

## Digitální asistentka AVA:

- Komunikuje s lidmi tam, kde se právě nacházejí, v čase, který jim vyhovuje, a v jazyce, kterému rozumějí. Reaguje okamžitě, a to 24/7.
- Hlavní funkce: hlídání letu, doporučení obchodů, restaurací, produktů a značek (brands) a dalších POIs (míst zájmu), zodpovídá relevantní dotazy.
- Vyzkoušejte AVU – **WhatsApp telefonní číslo: 702 266 809**.



## **BEZPEČNOSTNÍ KONTROLA CESTUJÍCÍCH**

### Tekutiny, aerosoly a gely (LAG)

Mezi tekutiny, gely a aerosoly řadíme například:

- **Kosmetické spreje:** pěna na holení, deodoranty, laky na vlasy.
- **Nápoje:** voda, sirupy, alkohol.
- **Krémy a pasty:** pletové krémy, zubní pasty, gely na vlasy.
- **Ostatní:** šampony, sprchové gely, parfémy.



### Limity pro přepravu v kabinovém zavazadle

Pravidla se liší podle terminálu, ze kterého cestující odlétá:

Lokalita	Pravidla pro tekutiny
Terminál 1	Pouze nádoby <b>do 100 ml</b> . Všechny musí být umístěny v jednom průhledném, uzavíratelném sáčku o objemu max. 1 litr.
Terminál 2	Nádoby <b>do 100 ml</b> (v litrovém sáčku) + <b>jednu nádobu</b> o objemu <b>v rozmezí 100 ml až 2 litry</b> .

### Výjimky nad rámec limitů

**Cestující mohou mít u sebe (v množství nezbytné na dobu cesty):**

- dětskou a kojeneckou výživu,
- léky a speciální dietní stravu,
- neporušená zapečetěná balení z letištních obchodů (STEB).

Více na: [www.prg.aero/bezpecnostni-kontrola](http://www.prg.aero/bezpecnostni-kontrola)


## Kde se nachází bezpečnostní kontrola?


- **Terminál 1:** Decentralizovaná kontrola – nachází se přímo u jednotlivých gatů.
- **Terminál 2:** Centralizovaná kontrola – nachází se v odletové hale.


Více na: [www.prg.aero/bezpecnostni-kontrola](http://www.prg.aero/bezpecnostni-kontrola)





## SLUŽBY NA LETIŠTI


 **AeroRooms** – nabízejí cestujícím na terminálu komfortní přespání, vchod z veřejné i neveřejné části **T1** (nutná rezervace předem).

 **AeroParking** – nabízí cestujícím parkování přímo na letišti v několika parkovacích domech. Všechny důležité informace jsou k dispozici na [www.aeroparking.cz](http://www.aeroparking.cz), kde lze parkování i rezervovat (objednat online).

 **Security FastTrack** – přednostní průchod k bezpečnostní kontrole na **Terminálu 2**. Všechny důležité informace jsou k dispozici na [www.prg.aero/sft](http://www.prg.aero/sft), kde lze Security FastTrack i objednat online. Je možné jej zakoupit také v kiosku vedle COB T2.

 **Private Check-in Service (pouze Terminál 2)** – individuální odbavení. Kontaktní místo na informační přepážce v odletové hale Terminálu 2 – rezervace klientů prostřednictvím online formuláře nebo skrze salonek FastTrack Lounge (T2), v ceně je i vstup do tohoto salonku.

 **Restaurace Runway** – moderní samoobslužná restaurace s hlavním jídelm od 150 Kč, umístěna na **Terminálu 1** ve veřejné i neveřejné části. Ve veřejné části nabízí cestujícím od dubna do října možnost vychutnat si jídlo na venkovní terase. Otevřena nonstop.

 **Exkurze** – rezervace exkurzí prostřednictvím webu [www.prg.aero/exkurze](http://www.prg.aero/exkurze).





### Salonky

- VIP Service Club CONTINENTAL
- **T1:** Mastercard Lounge
- **T2:** FastTrack Lounge, Erste Premier Lounge



### Relax zóny

- **T2:** neveřejná část – klidné místo pro relaxaci i práci na počítači.
- **T1:** neveřejná část – spojovací chodba. Klidné místo s pohovkami, křesly, stolečky a krásným výhledem na letištní plochu.



### Vyhlídková terasa

- Ve veřejné části odletové haly **T2** a veřejné části **T1** (vstup přes Restauraci Runway).



### Wi-Fi

- Wi-Fi je zdarma poskytována nonstop na **T1** a **T2**.
- Název sítě je **Prague Airport Free Wi-Fi**.



### Prague Airport LIVE

- Sledujte letecký provoz v rozšířené realitě (AR) a v reálném čase.
- Zážitek v obchodu Prague Airport Gift&Tours ve veřejné části **T2** a nově také v rámci airdside obou terminálů (QR kódy na podlaze).



### Úschovna zavazadel

- Veřejná část odletové haly **T2:** otevřeno denně s přestávkou **11:00–12:00, 19:00–20:00**.
- Kontakt – **220 115 005**, [lostandfound@prg.aero](mailto:lostandfound@prg.aero).



### Modlitebna

- Nonstop dostupná na **T1** i **T2** v neveřejné části.



### Balení zavazadel

- **T1:** odletová hala – veřejná část, u vchodu A, **05:30–20:30**.
- **T2:** odletová hala – veřejná část, u vchodu D, **04:00–19:00**.



### Směnárný

- Směnárný a síť směnárenských bankomatů se nachází ve veřejné i neveřejné části letiště.



### První pomoc

- Stanoviště neodkladné první pomoci určené pro akutní stavy se nachází ve spojovacím objektu veřejné části mezi **T1** a **T2**.
- **Kontakt:** (+420) 220 115 555.



### Lékárna

- Veřejná část odletové haly T2, otevřeno **Po–Pá 07:00–18:00**.



### VISITOR CENTRE

- Informace o Praze a mapy, informace o dopravě a ubytování.
- Prodej jízdenek na vlak nebo MHD a na Airport Express.
- Prodej vstupenek na kulturní akce.
- **T1:** příletová hala **08:00–20:00**.
- **T2:** příletová hala **08:00–20:00**.



### Restaurace, občerstvení a obchody s nonstop provozem

- **T1:** neveřejná část – Zigolini Caffé & Bar (mezi Prstem A a Prstem B), obchod Aelia Duty Free (hned za pasovou kontrolou), Relay (prst A).
- **T1:** veřejná část – odletová hala – Costa Coffee, Relay.
- **T2:** neveřejná část (za bezpečnostní kontrolou) – Costa Coffee, Marché, obchod Aelia Duty Free, Relay (vše v prstu D).
- **T2:** veřejná část – odletová hala – Bread & Co bistro-café, Relay.
- **T1 a T2** veřejná i neveřejná část – nápojové a snackové automaty s drobným občerstvením, Restaurace Runway.



### AlzaBox

- Schránky na vyzvednutí zásilek Alzy a zásilek několika kurýrních služeb, fungují nonstop v parkovacím domě **P<sub>c</sub> Comfort**.



### Lze si na letišti něco vytisknout?

- **Visitor Centre T1 i T2** – tisk dokumentů – oboustranná A4 černobíle za 30 Kč.



### Bankomaty

- **Terminál 1:** příletová hala – MONETA Money Bank.
- **Terminál 2:** příletová hala – MONETA Money Bank.
- **Terminál 3:** příletová hala – MONETA Money Bank.
- **Spojovací objekt:** ČSOB, UniCredit Bank.



### Půjčovny aut

- V přízemí parkovacího domu P<sub>C</sub> COMFORT.
- V budově Europort.

## SLUŽBY PRO DĚTI



### Baby room/místnost pro rodiče s dětmi (T1, T2)

Místnost je vybavena přebalovacími pulty, prostorem ke hraní a mikrovlnnou troubou k ohřátí dětské výživy.

- **T1:** neveřejná část, 2. podlaží, u Restaurace Runway.
- **T2:** neveřejná část, 3. podlaží, vstup po schodech za Gatem D4.



### Dětské koutky

- Ve vybraných gatech **T1** a u výdeje zavazadel se nacházejí dětské koutky s interaktivními hračkami pro děti od 3 do 8 let. Dětské koutky pro cestující na **T2** jsou na konci prstu D a u Gatů C11 a C15.
- Ve spojovacím objektu v neveřejné části se nachází **velký koutek pro děti do 12 let (T1)**.



- Ve veřejné části příletové haly **T2** se nachází **velkoformátové hry**.



### Kočárky, přebalovací pulty

- Kočárky typu golf jsou pro děti k dispozici zdarma na stanovištích v neveřejné části obou terminálů.



- Přebalovací pulty se nachází na většině **pánských i dámských WC**.



### Kojící box

- **T1:** neveřejná část, spojovací chodba. Box poskytuje soukromí ke kojení a je vybaven přebalovacím pultem.








## DOPRAVA



### MĚSTSKÁ HROMADNÁ DOPRAVA

Do centra je možné se dopravit MHD. Trolejbus (59) a autobusy jezdí z obou terminálů.

 59	Konečná stanice Nádraží Veveřslavín - dále metro A
 100	Konečná stanice Zličín - dále metro B
 191	Konečná stanice Na Knížecí - dále metro B
 907	Noční spoj přes Hradčanskou a Hlavní nádraží, Anděl
 910	Noční spoj přes I. P. Pavlova, Kačerov, Modřany



### AIRPORT EXPRESS

- Spojení mezi letištěm a Hlavním nádražím.
- Nástupní zastávka před Terminálem 1.
- Neplatí zde MHD jízdenka – nákup jízdenek možný na přepážkách Dopravního podniku, ve Visitor Centre nebo u řidiče.



Pro pohodlnou a efektivní cestu do centra města doporučujeme využít především městskou hromadnou dopravu nebo oficiální taxislužbu Uber Airport.



### DÁLKOVÉ AUTOBUSOVÉ LINKY

Autobusy zastavují před Terminálem 1 (pod spojovací lávkou k Terminálu 2). Zastávky platí vždy pro oba směry.

Dopravci: **RegioJet**, **Flixbus**.



### TAXI (Uber Airport)

- Možnost objednání prostřednictvím aplikace, na kiosku nebo na přepážce v příletové hale, kde je možná i platba v hotovosti.
- Nástupní místa jsou přímo před terminály nebo budovou APC.
- Lze objednat také produkt Uber X nebo Comfort pomocí aplikace, ale objednaný vůz přijede na expresní parkoviště.



## DESATERO PROZÁKAZNICKÉHO CHOVÁNÍ A JEDNÁNÍ

### 1. BEZPEČNOST A SPOKOJENOST CESTUJÍCÍCH JSOU ZÁKLADEM MÉHO JEDNÁNÍ

Při každodenní práci dbám jak na svoji bezpečnost, tak cestujících, kolegů a všech přítomných na letišti, všímám si nestandardních situací, které by mohly bezpečnost narušit. Kladu důraz na plynulý průchod letištěm pro každého cestujícího a pomáhám mu posilovat pozitivní zákaznický zážitek.

### 2. V KAŽDÉ SITUACI JEDNÁM PROFESIONÁLNĚ, ODPOVĚDNĚ A S ROZVAHOU

Jsem schopen vybavit požadavky všech národností i cestujících s postižením a mám znalosti, dovednosti, schopnosti a kompetence, které umím využít adekvátně v dané situaci. Přemýšlím o větší efektivitě své práce, předkládám možnosti řešení.

### 3. PROAKTIVNĚ SI VŠÍMÁM OKOLÍ A HLEDÁM ŘEŠENÍ

Monitoruji nejen svoje pracoviště, proaktivně upozorňuji na problémy ovlivňující zákaznický zážitek při průchodu letištěm. Pokud mi to situace umožňuje, daný problém řeším sám a bez odkladu.

### 4. CHOVÁM SE VSTRÍCNĚ, PŘÍJEMNĚ, PŘEDCHÁZÍM KONFLIKTŮM

Uvědomuji si svoji roli, kladu důraz na příjemnou komunikaci směrem k cestujícími i kolegům. Jednám v klidu, případné konflikty mírním a řeším konstruktivně a asertivně.

### 5. MOJE ŘEČ TĚLA A HLAS ODPOVÍDÁJÍ SITUACI A VYTVÁŘEJÍ VHODNOU ATMOSFÉRU

Uvědomuji si, že řeč těla, intonace a síla hlasu jsou nedílnou součástí efektivní komunikace. Tyto prostředky komunikace uzpůsobuji dané komunikační situaci tak, aby byly v souladu s danou verbální komunikací. Oční kontakt, úsměv a pozdrav jsou samozřejmostí.

### 6. BEZPEČNĚ SE ORIENTUJI NA LETIŠTI A CESTUJÍCÍM POSKYTUJI POTŘEBNÉ INFORMACE

Znám klíčová místa služeb cestujícím, prostory letiště, možnosti příjezdu a odjezdu a pravidelně se seznamuji s novinkami. V prostoru letiště si všímám cestujících, snažím se vcítit do jejich situace a v případě potřeby jsem schopen poskytnout základní informace, abych přispěl k jejich plynulému průchodu letištěm a celkovému pozitivnímu zákaznickému prožitku.

## 7. PROFESNĚ SE ROZVÍJÍM A DODRŽUJI NASTAVENÁ PRAVIDLA

Pravidelně se věnuji rozvoji svých znalostí a dovedností směřující ke zvyšování prozákaznického/profesionálního přístupu všemi dostupnými prostředky. Jsem si vědom toho, že se nastavená pravidla a předpisy mohou měnit, a proto tyto změny sleduji a aktualizuji si povědomí o nich.

## 8. SPOLUPRACUJI S KOLEGY NAPŘÍČ LETIŠTĚM A PODPORUJI TÝMOVOU SPOLUPRÁCI

Uvědomuji si důležitost efektivní komunikace s kolegy, týmové spolupráce a vytváření pozitivní profesionální atmosféry. Svým každodenním jednáním přispívám k posilování těchto složek a také k celkovému prozákaznickému přístupu.

## 9. DODRŽUJI PRAVIDLA OBLÉKÁNÍ, PEČUJI O SVŮJ VZHLED

V provozu se řádně identifikuji – nosím viditelně IDC. Dodržuji dress code a uniformní řád dle příslušné pozice (celé znění viz **Výstrojný řád Letiště Praha a předpisy jednotlivých OJ**) a celkově pečuji o svůj vzhled.

## 10. PŘISPÍVÁM K BUDOVÁNÍ DOBRÉHO JMÉNA LETIŠTĚ VÁCLAVA HAVLA PRAHA

Svým vystupováním a jednáním reprezentuji společnost Letiště Praha i letiště jako vstupní bránu do/z České republiky.



### KÓD LETIŠTĚ

ICAO	LKPR
IATA	PRG
Letiště Praha, a. s.	Společnost, provozovatel letiště
Letiště Václava Havla Praha	Oficiální název letiště, místopisné označení

ICAO – International Civil Aviation Organization  
IATA – International Air Transport Association

## BUĎTE V OBRAZE A SLEDUJTE NÁS



[www.prg.aero](http://www.prg.aero)



[@pragueairport](https://www.instagram.com/pragueairport)



[@pragueairport](https://twitter.com/pragueairport)



[@prague.airport.letiste.praha](https://www.facebook.com/prague.airport.letiste.praha)

Nenechte si nic uletět.  
Přihlaste se k odběru  
novinek.

Děkujeme vám, že používáte tohoto průvodce letišťem  
a zvyšujete tak pozitivní zkušenost našich cestujících.

V případě jakýchkoliv podnětů či připomínek nás  
prosím kontaktujte na [cx@prg.aero](mailto:cx@prg.aero).