**TiskovÁ zpráva**

**Cestujícím na Letišti Praha s reklamací zavazadla nově pomohou samoobslužné kiosky**

Praha, 26. února 2019

**Již druhou technologickou novinku v krátké době spustilo pro své cestující Letiště Praha. Po kiosku virtuální informační služby se nově jedná o samoobslužné kiosky reklamací zavazadel. Ty budou v prozatímním testovacím režimu cestujícím pomáhat při ohlašovaní ztraceného zavazadla. Stanoviště kiosků se nachází v celním prostoru obou terminálů v blízkosti pásů pro výdej zavazadel.**

Na zprovoznění kiosků letiště finančně spolupracovalo s oběma handlingovými společnostmi, které na Letišti Praha působí. Společnost Menzies Aviation bude spravovat kiosek na Terminálu 1, Czech Airlines Handling pak zajistí provoz kiosku na druhém terminálu.

*„Ve spolupráci s Letištěm Praha jsme se rozhodli zavést do zkušebního provozu nový způsob reklamací ztracených zavazadel, který zlepší jak uživatelský komfort cestujících, tak i práci našich zaměstnanců, kteří tyto reklamace vyřizují.  Cestující, kteří po příletu v rámci Schengenského prostoru nenajdou na výdejovém pásu svá zavazadla, mohou nově vyplnit reklamační formulář dle konkrétní aerolinky přímo prostřednictvím reklamačního kiosku a uvést v něm i adresu, kam chtějí zavazadla doručit. Do testovacího režimu se zapojily například společnosti Air France/KLM, Lufthansa, Swiss Air Lines, Austrian Airlines, SAS nebo airBaltic, o jejichž odbavení se na Letišti Václava Havla Praha staráme,“* uvedla Kateřina Pavlíková, tisková mluvčí Czech Airlines Handling.

Nové kiosky umožňují vyplnění online formuláře v devíti světových jazycích, což by mělo pomoci s reklamací zavazadel cestujícím z neanglicky hovořících zemí. *„Nespornou výhodou nové technologie je také fakt, že informaci o ztraceném zavazadle kiosky automaticky předávají všem handlingovým společnostem, které odbavovaly předchozí návazné lety, na které cestující nastoupil před jeho samotným přistáním v Praze. Velmi se tak zjednoduší předávání informací v případě, že cestující ztratil zavazadlo v rámci přestupního letu,“* doplňuje Tomáš Vláčil, Ředitel provozu terminálů Letiště Praha.

Zavedením reklamačních kiosků se Letiště Praha zařazuje po bok některých světových letišť, kde podobné systémy již fungují. Svoji úlohu plní například ve Skandinávii, velmi často se s reklamačními kiosky mohou setkat cestující na Novém Zélandu. V rámci středoevropského regionu se však stále jedná spíše o novinku.

**Další aktuální informace naleznete na Twitteru Letiště Praha @PragueAirport.**

**Kontakty pro média:**

Roman Pacvoň

Tiskový mluvčí Letiště Praha

tel.: +420 220 116 179

mobil: +420 724 392 455

e-mail: [roman.pacvon@prg.aero](mailto:roman.pacvon@prg.aero)

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