

Usługi Bagażowe na Lotnisku Edynburg (EDI)

Niniejszy dokument stanowi szczegółowy przewodnik po usługach bagażowych dostępnych na lotnisku w Edynburgu (EDI), przeznaczony do włączenia do bazy wiedzy chatbota. Zawiera kluczowe informacje dotyczące procedur związanych z zagubionym mieniem, zarówno tym znalezionym w terminalu, jak i bagażem rejestrowanym zagubionym przez linie lotnicze, a także szczegóły dotyczące usług przechowywania i foliowania bagażu. Zrozumienie rozróżnienia między tymi kategoriami jest fundamentalne dla pasażerów poszukujących pomocy. Wszystkie główne usługi bagażowe w terminalu są obsługiwane przez firmę Luggage Point, podczas gdy zagubiony bagaż rejestrowany pozostaje wyłączną odpowiedzialnością przewoźnika lotniczego.

1. Biuro Rzeczy Znalezionych (Lost Property Office)

Biuro Rzeczy Znalezionych na lotnisku w Edynburgu jest zarządzane przez Luggage Point, co stanowi centralny punkt kontaktu dla pasażerów, którzy zgubili przedmioty w obrębie terminala.

1.1. Lokalizacja i Kontakt

Punkt Luggage Point znajduje się w łatwo dostępnym miejscu, **przed kontrolą bezpieczeństwa**, w obszarze przylotów krajowych i międzynarodowych (Domestic and International 2 Arrivals). Dokładny adres to: Luggage Point, Before security, Turnhouse Rd, Ingliston, Edinburgh EH12 9DN.

Dla bezpośredniego kontaktu telefonicznego z zespołem Luggage Point, dostępny jest numer +44 330 223 0893. Pasażerowie mają również możliwość samodzielnego wyszukania zgubionych przedmiotów online, korzystając z internetowej wyszukiwarki dostępnej pod adresem

<http://www.airport-lostproperty.com/>. Ta platforma umożliwia filtrowanie wyników według lotniska, zakresu dat, słowa kluczowego (np. „iPhone”) oraz miejsca zgubienia przedmiotu.

1.2. Godziny Otwarcia

Dostępność usług Luggage Point na lotnisku w Edynburgu różni się w zależności od kanału kontaktu. Fizyczny punkt obsługi Luggage Point, gdzie pasażerowie mogą osobiście załatwić sprawy związane z rzeczami znalezionymi, przechowywaniem czy foliowaniem bagażu, jest otwarty codziennie, od poniedziałku do niedzieli, w godzinach od 04:00 do 22:00. Te rozszerzone godziny obejmują większość operacji lotniskowych, zapewniając pasażerom szeroki zakres czasu na skorzystanie z usług.

Natomiast telefoniczna infolinia Luggage Point, przeznaczona do szczegółowych zapytań dotyczących zgubionego mienia, działa w nieco węższych ramach czasowych: od poniedziałku do niedzieli, w godzinach od 09:00 do 17:00. Ta różnica w godzinach funkcjonowania wynika z odmiennych potrzeb operacyjnych – fizyczny punkt musi być dostępny dla pasażerów w

szerokim zakresie godzin lotów, podczas gdy wsparcie telefoniczne dla bardziej złożonych zapytań może być skoncentrowane w standardowych godzinach pracy biurowej. Zrozumienie tej dychotomii jest kluczowe dla pasażerów, aby skutecznie zaplanować kontakt z obsługą, w zależności od tego, czy potrzebują fizycznej obsługi, czy wsparcia telefonicznego.

Poniższa tabela przedstawia podsumowanie godzin otwarcia:

Usługa	Dni Tygodnia	Godziny
Fizyczny Punkt (Biuro Rzeczy Znalezionych, Przechowywanie, Foliowanie)	Poniedziałek- Niedziela	04:00 - 22:00
Infolinia (Biuro Rzeczy Znalezionych)	Poniedziałek- Niedziela	09:00 - 17:00

Export to Sheets

1.3. Procedura Zgłaszania i Odbioru Zagubionych Przedmiotów (w terminalu)

Jeśli pasażer zgubił przedmioty osobiste w terminalu lotniska, takie jak klucze, dokumenty, portfel, paszport, dowód osobisty, czy urządzenia elektroniczne (telefony, tablety, ładowarki, aparaty, słuchawki), powinien skontaktować się z Luggage Point.

Kluczowym narzędziem w procesie odzyskiwania zgubionego mienia jest internetowa wyszukiwarka Luggage Point. Pasażerowie mogą w czasie rzeczywistym przeszukiwać bazę danych znalezionych przedmiotów, używając różnych kryteriów, takich jak lotnisko, zakres dat, słowo kluczowe (np. „iPhone”) oraz miejsce, w którym przedmiot został zgubiony. Luggage Point deklaruje, że stara się odpowiadać na wszystkie zapytania w ciągu 72 godzin.

Zazwyczaj za odbiór znalezionego przedmiotu pobierana jest opłata. Istnieją jednak wyjątki: leki na receptę są zwolnione z tej opłaty, a przedmioty odebrane w ciągu 30 minut od zgłoszenia również nie podlegają żadnym kosztom.

W sytuacji, gdy przedmiot zostanie zidentyfikowany, ale pasażer nie może go natychmiast odebrać osobiście, Luggage Point oferuje kilka elastycznych opcji:

- **Odbiór przez upoważnioną osobę:** Pasażer może upoważnić znajomego lub krewnego do odbioru przedmiotu. Wymaga to wcześniejszego poinformowania Luggage Point o danych osoby upoważnionej i przewidywanym czasie odbioru. Osoba odbierająca musi przedstawić ważny dokument tożsamości (paszport lub prawo jazdy).
- **Wysyłka:** Jeśli osobisty odbiór nie jest możliwy, Luggage Point może zorganizować wysyłkę zidentyfikowanych przedmiotów na dowolny adres, zarówno w kraju, jak i za granicą, za pośrednictwem swojej usługi wysyłkowej. Usługa ta wiąże się z opłatą za odbiór oraz dodatkowymi kosztami wysyłki.
- **Przechowywanie:** W przypadku, gdy ani odbiór osobisty, ani wysyłka nie są dogodne, Luggage Point oferuje możliwość przechowywania zgubionych przedmiotów w swoich bezpiecznych obiektach przez dodatkowy okres 42 dni. Koszt tej usługi to standardowa opłata 10 GBP za dzień, z maksymalnym limitem 50 GBP, który obejmuje również koszty odbioru.

Szeroki zakres oferowanych opcji odbioru i przechowywania zagubionych przedmiotów, wykraczający poza podstawowe zgłoszenie i odbiór, świadczy o kompleksowym podejściu Luggage Point do obsługi klienta. Możliwość upoważnienia innej osoby, wysyłki na adres domowy lub skorzystania z długoterminowego przechowywania znacząco ułatwia pasażerom odzyskanie mienia, nawet jeśli już opuścili lotnisko lub kraj. Takie rozwiązania minimalizują frustrację i zwiększają szanse na pomyślne odzyskanie zguby, przekształcając proces z prostej transakcji w pełne wsparcie w rozwiązywaniu problemów.

2. Procedura Zgłaszania Zagubionego Bagażu (Lost Luggage - bagaż rejestrowany)

Kluczowe jest rozróżnienie między zagubionymi przedmiotami w terminalu lotniska a zagubionym lub opóźnionym bagażem rejestrowanym, za który odpowiada linia lotnicza.

2.1. Rozróżnienie: Bagaż Zagubiony po Odprawie vs. w Terminalu

Podstawowe rozróżnienie odpowiedzialności jest niezwykle istotne dla pasażerów poszukujących zagubionego mienia. Jeśli przedmiot został zgubiony w samym budynku terminala lotniska – na przykład w poczekalni, w toalecie, na kontroli bezpieczeństwa, czy w innych ogólnodostępnych miejscach – wówczas należy skontaktować się z Luggage Point, zgodnie z procedurą opisaną w sekcji 1.

Jednakże, jeśli problem dotyczy bagażu, który został odprawiony i miał być przewieziony przez linię lotniczą, a nie dotarł na lotnisko w Edynburgu po przylocie lub zaginał po nadaniu, odpowiedzialność za jego odnalezienie spoczywa **bezpośrednio na linii lotniczej**. W takich przypadkach Luggage Point nie jest w stanie udzielić pomocy. To wyraźne rozgraniczenie odpowiedzialności jest fundamentalne, aby pasażerowie byli kierowani do właściwej jednostki od samego początku. Precyzyjne wskazanie, kto jest odpowiedzialny za dany typ zagubionego mienia, znacząco usprawnia proces poszukiwań i minimalizuje ryzyko skierowania pasażera do niewłaściwej instytucji, co mogłoby prowadzić do niepotrzebnej frustracji i straty czasu.

2.2. Zgłaszanie Zagubionego Bagażu Rejestrowanego (przez linię lotniczą)

W przypadku, gdy bagaż rejestrowany nie dotarł na lotnisko w Edynburgu, pasażer powinien zgłosić ten fakt **przy stanowisku bagażowym linii lotniczej (baggage desk)**, zanim opuści lotnisko. Jest to standardowa procedura dla większości linii lotniczych.

Istnieje jednak ważna specyfika dla lotnisk w Wielkiej Brytanii, w tym dla lotniska w Edynburgu: w przypadku przylotów na EDI (oraz inne lotniska w Wielkiej Brytanii, takie jak Aberdeen, Birmingham, Bristol, Cardiff, Glasgow, Humberside, Inverness, Leeds Bradford, London City, London Heathrow, Manchester, Newcastle, Norwich, Southampton czy Teesside), **nie jest możliwe zgłoszenie zagubionego bagażu online**. Pasażerowie muszą dokonać zgłoszenia osobiście przy stanowisku bagażowym linii lotniczej. Ta lokalna procedura stanowi istotne odstępstwo od globalnych standardów, gdzie wiele linii lotniczych oferuje

wygodne zgłaszanie online. Brak możliwości zgłoszenia online na lotnisku w Edynburgu oznacza, że pasażerowie muszą być świadomi tej konieczności osobistego stawiennictwa, aby uniknąć frustracji i opóźnień w procesie odzyskiwania bagażu. Podkreślenie tego szczegółu jest niezwykle ważne dla zapewnienia dokładnych i użytecznych informacji.

Po dokonaniu zgłoszenia, pasażer otrzyma tak zwany Raport Niezgodności Mienia (Property Irregularity Report – PIR) wraz z unikalnym numerem referencyjnym. Numer ten jest kluczowy do śledzenia statusu zgłoszenia. W większości przypadków, zagubiony bagaż udaje się zlokalizować w ciągu 3 dni (dla przykładu, KLM odnajduje 90% bagażu w tym czasie).

Status zgłoszenia można zazwyczaj sprawdzić w systemie śledzenia bagażu linii lotniczej, wprowadzając nazwisko pasażera i numer referencyjny PIR. Możliwość śledzenia jest dostępna zazwyczaj od 24 godzin po dokonaniu zgłoszenia. Jeśli pasażer zmienia miejsce pobytu podczas podróży, może zaktualizować swój tymczasowy adres w systemie śledzenia bagażu, co jest istotne dla sprawnej dostawy odnalezionego mienia.

W rzadkich przypadkach, gdy bagaż nie zostanie odnaleziony w ciągu 21 dni, pasażer powinien skontaktować się z centrum obsługi klienta swojej linii lotniczej, aby omówić dalsze kroki, w tym możliwość złożenia wniosku o odszkodowanie. Dodatkowo, jeśli pasażer korzysta z urządzenia do śledzenia bagażu (np. AirTag™), zaleca się aktywowanie trybu zagubienia i udostępnienie jego lokalizacji linii lotniczej, co może znacząco wspomóc poszukiwania. Ważne jest również, aby dane kontaktowe pasażera były zawsze aktualne.

3. Usługi Luggage Point (Przechowywanie i Foliowanie Bagażu)

Luggage Point jest zaufanym dostawcą usług pasażerskich na lotnisku w Edynburgu, oferującym szeroki zakres udogodnień, które wykraczają poza zarządzanie rzeczami znalezionymi. Firma świadczy również usługi bezpiecznego przechowywania bagażu oraz jego foliowania.

3.1. Lokalizacja i Godziny Otwarcia

Punkt Luggage Point, obsługujący zarówno przechowywanie, jak i foliowanie bagażu, jest dogodnie zlokalizowany **przed kontrolą bezpieczeństwa**, w obszarze przylotów krajowych i międzynarodowych (Domestic and International 2 Arrivals). Jest to ta sama lokalizacja, co Biuro Rzeczy Znalezionych.

Godziny otwarcia fizycznego punktu Luggage Point to od poniedziałku do niedzieli, od 04:00 do 22:00. Te godziny zapewniają szeroką dostępność usług dla pasażerów o różnych porach dnia.

3.2. Przechowywanie Bagażu (Left Luggage)

Luggage Point oferuje bezpieczne przechowywanie bagażu, co pozwala pasażerom na swobodne zwiedzanie Edynburga lub poruszanie się po lotnisku bez obciążenia bagażem. Obiekt jest wyposażony w zabezpieczenia na poziomie lotniskowym oraz monitoring CCTV, co zapewnia wysoki poziom bezpieczeństwa przechowywanych przedmiotów.

Ceny przechowywania bagażu w Luggage Point na lotnisku w Edynburgu są zróżnicowane w zależności od czasu przechowywania i rozmiaru bagażu. Poniżej przedstawiono orientacyjne stawki:

- Przechowywanie do 3 godzin kosztuje 7.50 GBP za sztukę.
- Za małą torbę przechowywaną do 24 godzin opłata wynosi 8.50 GBP za sztukę.
- Duża walizka przechowywana do 24 godzin to koszt 12.50 GBP za sztukę.
- Przechowywanie tygodniowe kosztuje 50.00 GBP za sztukę.

Powyższe ceny pochodzą z różnych źródeł, w tym z oficjalnej strony Luggage Point dla krótszych okresów oraz z zaufanych stron trzecich dla dłuższych okresów. Należy pamiętać, że oficjalna strona Luggage Point nie zawsze podaje wszystkie stawki w jednym miejscu, co wymagało zebrania tych informacji z wielu źródeł. W związku z tym, choć przedstawione dane są najbardziej precyzyjnymi dostępnymi informacjami, zawsze zaleca się potwierdzenie aktualnych cen bezpośrednio w punkcie Luggage Point na lotnisku, ponieważ mogą one ulec zmianie. Agregacja tych danych z różnych, choć wiarygodnych, źródeł jest niezbędna, aby zapewnić pasażerom jak najbardziej kompleksowy obraz kosztów, nawet w obliczu fragmentarycznych informacji z oficjalnych kanałów.

Poniższa tabela przedstawia orientacyjne ceny przechowywania bagażu:

Okres Przechowywania	Typ Bagażu	Orientacyjna Cena (GBP)
Do 3 godzin	Dowolny	7.50
Do 24 godzin	Mała torba	8.50
Do 24 godzin	Duża walizka	12.50
Tygodniowo	Dowolny	50.00

Export to Sheets

3.3. Foliowanie Bagażu (Bag Wrapping)

Luggage Point oferuje usługę foliowania bagażu, której celem jest zapewnienie dodatkowej ochrony walizek przed uszkodzeniami, przypadkowym otwarciem lub zabrudzeniem podczas transportu. Jest to usługa prewencyjna, która zwiększa bezpieczeństwo i integralność bagażu.

Niestety, dokładne ceny foliowania bagażu w Luggage Point na lotnisku w Edynburgu nie są dostępne w dostarczonych materiałach. Aby zapewnić pasażerom pewne rozeznanie w potencjalnych kosztach, można posłużyć się orientacyjnymi cenami z Luggage Point na lotnisku w Glasgow, które jest obsługiwane przez tę samą firmę. W Glasgow, foliowanie mniejszych przedmiotów, w tym bagażu kabinowego, kosztuje 13.50 GBP, natomiast foliowanie większych walizek to koszt 17.00 GBP. Przedmioty ponadgabarytowe są objęte podwójną stawką.

Należy jednak podkreślić, że są to ceny z innego lotniska i mogą się różnić w Edynburgu. Zawsze zaleca się potwierdzenie aktualnych cen bezpośrednio w punkcie Luggage Point na lotnisku w Edynburgu. Przedstawienie tych orientacyjnych danych, wraz z wyraźnym zastrzeżeniem co do ich pochodzenia i potencjalnych różnic, jest pomocne dla pasażerów w

planowaniu budżetu, nawet w sytuacji braku bezpośrednich informacji. Jest to pragmatyczne podejście do dostarczania użytecznych informacji, gdy kompletne dane są niedostępne.

Poniższa tabela przedstawia orientacyjne ceny foliowania bagażu (na podstawie danych z Glasgow):

Typ Bagażu	Orientacyjna Cena (GBP)
Mniejsze przedmioty (w tym bagaż kabinowy)	13.50
Większe walizki	17.00
Przedmioty ponadgabarytowe	Podwójna stawka
Export to Sheets	

Podsumowanie

Dla pasażerów korzystających z lotniska w Edynburgu, kluczowe jest zrozumienie i rozróżnienie między procedurami dotyczącymi zagubionych przedmiotów w terminalu a zagubionym bagażem rejestrowanym. Przedmioty zgubione w obrębie terminala są obsługiwane przez Luggage Point, które oferuje kompleksowe usługi, w tym Biuro Rzeczy Znalezionych, przechowywanie bagażu i foliowanie, z dogodną lokalizacją przed kontrolą bezpieczeństwa. W przypadku zagubionego bagażu rejestrowanego, wyłączną odpowiedzialność ponosi linia lotnicza, a zgłoszenie musi być dokonane osobiście przy stanowisku bagażowym na lotnisku, co jest specyficzną procedurą dla EDI i innych lotnisk w Wielkiej Brytanii.

Biorąc pod uwagę dynamiczny charakter środowiska lotniskowego i możliwość zmian w usługach czy cennikach, zawsze zaleca się potwierdzanie aktualnych godzin otwarcia i cen bezpośrednio w punkcie Luggage Point lub na oficjalnej stronie internetowej lotniska. Takie podejście umożliwia pasażerom uzyskanie najbardziej precyzyjnych i aktualnych informacji, co zwiększa ich autonomię i pewność w poruszaniu się po usługach lotniskowych.