

Charta služeb pro cestující v letecké dopravě



„**Charta služeb pro cestující v letecké dopravě**“ je dobrovolným závazkem leteckých dopravců vůči cestujícím. Byla vytvořena leteckými společnostmi v Evropě po konzultacích se zástupci cestujících, evropskými vládami a evropskou komisí. **Jejím základním posláním je poskytnout stanovené standardy služeb.** Popisuje přesně úroveň služeb, kterou cestující mohou očekávat od zúčastněných leteckých společností.

České aerolinie dne 28. října 2001 přistoupily k „Chartě služeb pro cestující v letecké dopravě“. Vlajkový dopravce České republiky tímto krokem znovu potvrdil, že péče a spokojenost cestujících je jedním ze základních cílů ČSA.

Charta je systémem pravidel zahrnující 14 oblastí standardů služeb pro každého cestujícího v letecké dopravě před začátkem cesty, během cesty a po jejím ukončení.

„Charta služeb pro cestující v letecké dopravě“ určuje pravidla pro:

- Nabízení nejnižšího možného jízdného
- Uznání výše jízdného po zaplacení
- Včasné informování cestujících o provozních nepravidelnostech
- Pomoc cestujícím při zpoždění letu
- Včasné doručení zavazadel
- Trvání telefonických rezervací a jejich zrušení
- Poskytování včasné refundace
- Nabízení asistence cestujícím se sníženou pohyblivostí
- Uspokojení základních potřeb cestujících na palubě při zpoždění letu
- Urychlení odbavení cestujících
- Snížení počtu odmítnutých cestujících
- Poskytování prodejních a provozních informací a podmínek přepravy
- Poskytování informací o dopravci
- Reakce na stížnost cestujících

Letecké společnosti v Evropě, po konzultacích se zástupci cestujících, evropskými vládami a evropskou komisí, vytvořily „Chartu služeb pro cestující v letecké dopravě“ (dále jen Charta).

Silná konkurence mezi leteckými společnostmi poskytuje cestujícím z Evropy větší možnost výběru letecké společnosti, letiště, ceny a služeb. Charta obsahuje právně nezávazné pokyny poskytnout

cestujícím stanovené standardy služeb. Tento systém pravidel zahrnuje 14 oblastí: před začátkem cesty, během cesty a po ukončení cesty. Popisuje úroveň služeb, kterou cestující mohou očekávat od zúčastněných leteckých společností. Umožní cestujícím lépe si vybrat leteckou společnost v době, kdy plánují cestu.

Letecké společnosti, signatáři této Charty, si budou nadále konkurovat, aby splnily potřeby cestujících prostřednictvím nabídky různých produktů a odlišných úrovní služeb. Budou se snažit dosáhnout standardů uvedených v této Chartě na odpovídající úrovni.

Každá signatářská letecká společnost si vyvine své vlastní programy služeb, do kterých zapracuje ustanovení Charty. Signatářské letecké společnosti vytvoří výcvikové programy pro zaměstnance a zavedou změny do počítačových systémů tak, aby realizovaly ustanovení Charty. Během realizace možná nebudou některé části Charty ihned prováděny každou leteckou společností.

1) Nabízení nejnižšího možného jízdného

a) Každá letecká společnost bude nabízet prostřednictvím svého telefonního rezervačního systému, vlastních internetových stránek a prodejních kanceláří nejnižší odpovídající dostupné jízdné na požadované datum, let třídu, na které má cestující právo.

b) Každá letecká společnost bude informovat cestující skutečností, že různé jízdné může být dostupné prostřednictvím různých prodejních míst.

c) Každá letecká společnost bude informovat cestujícího podmínkách aplikovaného jízdného a o použitých taxách a poplatcích.

2) Uznání výše jízdného po zaplacení

Po zaplacení letenky se nebude aplikovat žádné zvýšení jízdného na naknihované datum, let a třídu služeb. Jakákoliv změna poplatků a tax však bude podléhat dodatečné platbě nebo refundaci.

3) Informování cestujících o provozních nepravidelnostech

Každá letecká společnost bude včas informovat cestující na letišti a na palubě letadla o známých zpožděních, zrušení letů a neplánovaných přistáních na jiných letištích.

4) Pomoc cestujícím při zpoždění letu

a) Každá letecká společnost poskytne odpovídající pomoc, například občerstvení, jídlo nebo ubytování těm cestujícím, jejichž let je opožděn o více než dvě hodiny, pokud to místní podmínky dovolí. Tato pomoc nemusí být poskytnuta v případech politických nepokojů nebo dlouhodobých stávek poskytovatelů základních služeb nebo v případě jiných výjimečných okolností, které nemohou letecké společnosti ovlivnit. Pomoc nemusí být rovněž poskytnuta v případě, že by došlo k dalšímu zpoždění letu.

b) Pomoc uvedená v bodě 4a nemusí být nabídnuta na linkách provozovaných ve veřejném zájmu, v souladu s politikou orgánu, který tuto povinnost definoval nebo pokud počasí způsobí přerušení na tratích, kde je pravidelnost provozu výrazně ovlivněna povětrnostními podmínkami nebo na linkách provozujících dopravu na letiště ve vzdálenosti do 300 km letadly s kapacitou menší než 80 míst.

c) Každá letecká společnost vytvoří jasné a stručné prohlášení o své politice a dá ho k dispozici cestujícím. Bude obsahovat seznam tratí, na kterých se uplatňují výjimky.

5) Včasné doručení zavazadel

Každá letecká společnost se vynasnaží doručit všechna zapsaná zavazadla do příletové haly, jak nejrychleji to bude možné. V případě špatně zasláných zapsaných zavazadel se každá letecká společnost vynasnaží doručit zavazadlo cestujícímu během 24 hodin od příletu do konečné destinace zdarma. Letecká společnost rovněž nabídne cestujícímu okamžitou přiměřenou pomoc, dostatečnou k pokrytí krátkodobých potřeb.

6) Trvání telefonických rezervací a jejich zrušení bez poplatků do 24 hodin

Pokud jde o konečný termín pro vystavení letenky, každá letecká společnost umožní cestujícímu buď:

- uchovat telefonickou rezervaci přímo u dané letecké společnosti bez poplatku minimálně 24 hodin nebo,
- zrušit rezervaci bez poplatku do 24 hodin v případě, kdy letecká společnost vyžaduje okamžitou platbu v době zajištění rezervace místa+

+Některé letecké společnosti se mohou rozhodnout poskytovat tuto výhodu pouze do 3 dnů před odletem. Tato nabídka nemusí být uplatňována na linkách provozovaných letadly s kapacitou menší než 80 míst. Letecká společnost by měla upozornit na Chartu služeb pro cestující v letecké dopravě

7) Poskytování včasné refundace

a) Pokud cestující žádá a má právo na refundaci letenky koupené přímo od letecké společnosti, každá letecká společnost provede refundaci během 7 pracovních dnů, pokud byla letenka zaplacená kreditní kartou, a během 20 pracovních dnů, pokud byla letenka zaplacená v hotovosti nebo šekem.

b) Jakékoliv taxi a poplatky vybrané s jízdným a vyznačené na letence budou refundovatelné, pokud nebude letenka použita. Toto bude uplatňováno i u nerefundovatelných letenek a refundace bude provedena během stejných časových omezení, jak je uvedeno výše.

8) Poskytování asistence cestujícím se sníženou pohyblivostí a cestujícím vyžadujícím zvláštní péči

Každá letecká společnost zveřejní služby, které nabízí cestujícím vyžadujícím zvláštní péči a cestujícím s omezenou pohyblivostí v souladu s platnými bezpečnostními předpisy. U cestujících s omezenou pohyblivostí se letecké společnosti zavazují podporovat přiložený dokument "Vycházení vstříc potřebám lidí s omezenou pohyblivostí".

9) Uspokojení základních potřeb cestujících na palubě při zpoždění odletu

Letecká společnost se vynasnaží poskytnout jídlo, vodu, toalety a přístup k lékařskému ošetření cestujícím na palubě letadla, které je delší dobu na zemi bez přístupu do terminálu, v zájmu bezpečnosti cestujících i zaměstnanců.

Pozn.: Letecké společnosti se vynasnaží neponechávat cestující na palubě během dlouhých zpoždění.

10) Urychlení odbavení cestujících

Letecké společnosti určí vhodné nejzazší termíny odbavení před odletem a ve spolupráci s letišti podniknou kroky, aby předešly přehušnění provozu v oblastech odletu, a přijmou opatření urychlující odbavení, aby umožnili cestujícím odbavit se do nejzazší stanovené doby. Některá z těchto opatření

mohou být např. zavedení automatizovaných odbavovacích a elektronických ticketingových systémů, používání samoobslužných a mobilních odbavovacích přepážek a rovněž možnost odbavení mimo letiště a zjednodušené odbavení.

11) Snížení počtu odmítnutých cestujících

V případě, kdy má let před odletem více cestujících, než je počet volných míst, každá letecká společnost bude nejprve hledat dobrovolníky, kteří jsou připraveni odstoupit z letu v závislosti na bezpečnostních a/nebo provozních omezeních na daném letišti.

12) Poskytování prodejních a provozních informací a podmínek přepravy

Letecké společnosti budou poskytovat cestujícím následující informace týkající se jejich cesty:

A. Při knihování (je-li to možné):

I. Plánované časy odletů a příletů dle letového řádu

II. Letiště/terminál odletu a příletu

III. Počet zastávek na cestě

IV. Jakákoliv změna letadla, terminálu nebo letiště

V. Jakékoliv podmínky daného jízdného

VI. Jméno provozujícího dopravce a číslo letu

VII. Pokud jde o kuřácký let

V případě změny provozujícího dopravce, o které nebyl držitel letenky informován a která je pro něho nepřijatelná, bude mít cestující právo na refundaci nebo na přepravu následujícím letem dané letecké společnosti, kde bude volné místo ve stejné přepravní třídě.

B. S potvrzující fakturou nebo s letenkou:

I. Potvrzení časů letu

II. Volná váha zavazadel a limity odpovědnosti

III. Kabinová zavazadla

Pokud letecká společnost po zakoupení letenky učiní závažnou změnu času letu, která není pro cestujícího přijatelná, a letecká společnost nemůže překnihovat cestujícího na jiný let přijatelný pro cestujícího, vzniká cestujícímu právo na refundaci.

C. Na požádání: (při vlastních letech dané letecké společnosti, a kde jsou k dispozici, i při letech provozovaných jinými dopravci)

I. Typ letadla plánovaného na linku a rozestup sedadel

II. Služby běžně poskytované na palubě

III. Vybavení pro cestující vyžadující zvláštní péči a jakékoliv poplatky za ně (s výjimkou cestujících s

omezenou pohyblivostí jak je uvedeno v Článku 8)

IV. Zda mohou být přidělena nebo zamluvena specifická místa

V. Poplatky za přespočetná zavazadla

VI. Převážní podmínky letecké společnosti

VII. Podrobnosti o programu Frequent Flyer, pokud existuje

VIII. Programy pomoci pro případ ztráty, poškození nebo zpoždění zavazadel

IX. Podrobnosti o Chartě a vlastních službách letecké spol.

13) Poskytování informací o provozujícím dopravci

V případě letů code-sharových, franchisových nebo dlouhodobě plánovaných na základě leasingových dohod, letecké společnosti:

I. budou informovat cestující o názvu letecké společnosti, která bude let skutečně provozovat.

Cestující budou informováni:

- při rezervování místa, kdykoliv bude rezervace prováděna prostřednictvím distribučního kanálu přímo řízeného leteckou společností, t.j. v kancelářích letecké společnosti, prostřednictvím telefonické rezervace u letecké společnosti a vlastních internetových stránek letecké společnosti, a
- na letišti při odbavení

Pokud se týká rezervace prostřednictvím kanálu, který není přímo řízený leteckou společností, t.j. prostřednictvím cestovních agentur a jiných internetových stránek než jsou vlastní stránky letecké společnosti, letecké společnosti budou připomínat agentům a provozovatelům internetových stránek, aby systematicky informovali cestující v době rezervace.

II. jasně oznámí, že smlouva cestujícího je s marketingovou leteckou společností, t.j. leteckou společností, jejíž kód bude uveden na kuponu letenky nebo palubní vstupenky vedle čísla letu.

III. budou informovat cestující na code-sharových letech, že úroveň služeb se může lišit a že nemusí být uplatňována Charta.

14) Reakce na stížnost cestujících

Za normálních okolností každá letecká společnost odpoví na písemnou stížnost během 28 dnů od data doručení. Pokud tato doba neumožní řádně vyšetřit stížnost, bude poskytnuta předběžná odpověď s udáním důvodu zpoždění. Každá letecká společnost určí vhodné kontaktní místo k podávání všech stížností cestujícími a uvede adresu a/nebo telefonní číslo včetně jména útvaru této služby zákazníkům v letových řádech, na internetových stránkách a ve veřejných zdrojích informací. Tyto informace budou rovněž k dispozici u všech agentů akreditovaných leteckou společností.

Příloha

Vycházení vstříc potřebám lidí s omezenou pohyblivostí (PRM)

Úvod

Účelem tohoto dokumentu je zlepšit dostupnost cestování letadlem lidem s omezenou pohyblivostí tím, že jejich potřeby budou pochopeny a zajištěny, a jejich bezpečnost a důstojnost respektovány. Dokument je zaměřen na letecké společnosti, které poskytují služby a vybavení na letištích a v letadlech, a tvoří základ, na němž by mohl být vytvořen dobrovolný systém prováděcích předpisů - Kodex. Při přípravě Kodexu se budou brát v úvahu odpovídající ustanovení Evropské konference o civilním letectví (ECAC), Dokument 30 (sekce 5) a ICAO Annex 9. Tyto dokumenty poskytují technické informace a jsou vytvořeny vládními agenturami, jež se zabývají vytvářením standardů a doporučených praktik po konzultacích s leteckými společnostmi.

Definice

Osobou s omezenou pohyblivostí (PRM) se rozumí kdokoliv, kdo má omezenou pohyblivost z důvodu fyzické nezpůsobilosti (smyslové nebo pohybové), duševní poruchy, věku nebo jiného důvodu v době, kdy používá dopravu, jehož stav potřebuje zvláštní péči a přizpůsobení služeb, které jsou dostupné všem cestujícím, potřebám dané osoby.

Základní předpoklady

1. PRM mají stejná práva jako jiní občané na svobodu pohybu a výběru. To se vztahuje na cestování letadlem jako na ostatní oblasti života.
2. Letecké společnosti, letiště a poskytovatelé souvisejících služeb jsou odpovědní za vycházení vstříc potřebám PRM. PRM mají rovněž odpovědnost vyjádřit své potřeby odpovídajícím postupem a ve vhodnou dobu.
3. Informace musí být dostupné, aby umožnily PRM plánovat a uskutečnit cestu.
4. Náklady na uspokojování potřeb PRM se těmto osobám přímo neúčtují.
5. Nezpůsobilost by neměla být stavěna na úroveň nemoci a proto od PRM nesmí být vyžadována lékařská prohlášení o jejich nezpůsobilosti jako podmínka cestování.
6. Otázky vztahující se k PRM budou konzultovány s organizacemi zastupujícími PRM.
7. Zaměstnanci projdou odpovídajícím výcvikem, aby rozuměli a vycházeli vstříc potřebám PRM.
8. Kontroly a bezpečnostní prohlídky by se měly provádět s ohledem na respektování důstojnosti PRM.
9. PRM musí být umožněno zůstat nezávislými, jak jen to bude možné.

Prováděcí předpisy leteckých společností

- Žádný dopravce neodmítne PRM s výjimkou situace, kdy nebude moci takového cestujícího bezpečně přepravit nebo ho nebude moci fyzicky umístit. Pokud bude přeprava odmítnuta, dopravce jasně vysvětlí důvody odmítnutí.
- Pokud PRM prohlásí, že je samostatný (soběstačný, schopný postarat se sám o své fyzické potřeby během letu), letecká společnost by měla takové prohlášení přijmout. Letecká společnost by pak neměla mít žádné závazky poskytnout asistenci během letu, která by přesahovala požadavky na zdraví, bezpečnost nebo hygienu.
- Letecké společnosti budou soustavně hledat technické a provozní možnosti zlepšení přístupu a

vybavení letadel všech velikostí, obzvláště při větších přestavbách.

- Tam, kde není možný přímý let (např. malé letadlo), se letecké společnosti vynasnaží navrhnout přijatelnou alternativu.
- Bez ohledu na velikost letiště a letadla by nástup a výstup z letadla měl respektovat důstojnost PRM.
- Letecké společnosti budou, kde to umožní prostor, poskytovat na palubě vybavení, které usnadní samostatnost PRM v oblasti zdravotní, bezpečnosti a hygieny.
- PRM budou mít stejný výběr místa v letadle v závislosti na bezpečnostních požadavcích. Letecké společnosti jasně vysvětlí důvody, proč nelze přidělit určité místo, pokud ho nelze přidělit z důvodu bezpečnosti.
- Doprovázející psi s osvědčením budou přepravováni v kabině, v závislosti na národních předpisech a předpisech letecké společnosti. Za jejich přepravu se nebude platit.
- PRM nebudou platit za přepravu základního vybavení umožňujícího pohyb nebo jiných pomůcek umožňujících pohyb.
- Letecké společnosti musí přijmout všechna přiměřená opatření, aby zabránily ztrátě či poškození vybavení umožňujícího pohyb nebo jiných pomůcek umožňujících pohyb. Pokud dojde ke ztrátě nebo poškození, letecké společnosti se postarají o okamžité potřeby pohybu daného cestujícího.

Date: 2010-07-15

Article link:

<https://www.tourism-review.cz/charta-sluzeb-pro-cestujici-v-letecke-doprave-dopravci-vychazeji-vstric-pasazerum-news2309>