

Ján Kolesár
Peter Hanák
Vladimír Socha



LETECKÁ PREPRAVA OSÔB A BATOŽÍN



ČVUT

ČESKÉ VYSOKÉ
UČENÍ TECHNICKÉ
V PRAZE

LETECKÁ PREPRAVA OSÔB A BATOŽÍN

Vysokoškolská učebnica

Ján KOLESÁR – Peter HANÁK – Vladimír SOCHA



ČVUT
ČESKÉ VYSOKÉ
UČENÍ TECHNICKÉ
V PRAZE

VYDALO ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE
ZPRACOVAL ÚSTAV LETECKÉ DOPRAVY FAKULTY DOPRAVNÍ

© 2020 České vysoké učení technické v Praze
© 2020 Ján Kolesár, Peter Hanák a Vladimír Socha

Pre sadzbu bol použitý modifikovaný LaTeX templát (The Legrand Orange Book) pôvodne vytvorený Mathiasom Legrandom pod licenciou Creative Commons BY-NC-SA 3.0.

Žiadna časť tejto publikácie sa nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu vydavateľa a autorov reprodukovat', ukladať do vyhľadávacích systémov, ukladať do databáz a/alebo publikovať v akejkoľvek forme alebo akýmkoľvek prostriedkami, t.j. elektronicky, mechanicky, kopírovaním, nahrávaním alebo inak.

Aj keď bolo venované maximálne úsilie, aby bola zabezpečená integrita a kvalita tejto publikácie spolu s uvedenými informáciami, vydavateľ ani autori nenesú zodpovednosť za akúkoľvek škodu spôsobenú využívaním tejto publikácie a informácií v nej uvedených.

Knihu recenzovali: Ing. Roman Vokáč, Ph.D. a Ing. Oldřich Štumbauer

ISBN 978-80-01-06629-4

Predhovor

Hlavným poslaním civilnej leteckej dopravy je preprava osôb, leteckého nákladu a pošty. Túto činnosť zabezpečujú leteckí dopravcovia, ktorí prevádzkujú lietadlá na prepravu osôb a leteckých nákladov. Prevádzka lietadiel nie je však možná bez letísk, stredísk riadenia letov, handlingových spoločností a ostatných zložiek, ktoré zabezpečujú v leteckej doprave logistickú podporu.

Význam leteckej dopravy spočíva predovšetkým v rýchlosti prepravy, operatívnosti, prekonávaní veľkých vzdialeností za veľmi krátky čas, vysokej úrovni poskytovaných služieb a v komforte prepravy.

Väčšina procesov a činností v oblasti leteckej prepravy osôb a tovarov je definovaná v ustanoveniach a usmerneniach medzinárodných a národných noriem. Štandardizácia a istá harmonizácia postupov v rámci odbavovacích procesov je preto nevyhnutná. Jej cieľom je zaistiť bezpečné, plynulé a efektívne zabezpečenie leteckej dopravy. Medzinárodné legislatívne úpravy, právne, ekonomické, politické a sociálne väzby v súčasnom modernom svete majú za následok výrazné zmeny v leteckej doprave a jej celosvetový rozvoj.

Letecká preprava sa stáva dostupnou pre široké vrstvy obyvateľstva v mnohých častiach sveta. Objem prepravy osôb a leteckých nákladov sa každoročne zvyšuje. Narastá počet letov, otvárajú sa nové letecké linky, narastá počet prevádzkovateľov lietadiel. To má za následok vytváranie konkurenčného tlaku na znižovanie cien v leteckej doprave.

Na druhej strane hrozba teroristických útokov v súčasnom období si vyžaduje zvýšené požiadavky na zaistenie bezpečnosti a ochranu civilného letectva pred činní protiprávneho zasahovania, čoho následkom je zvyšovanie prevádzkových nákladov na leteckú dopravu.

V civilnom letectve existuje určitá regulácia v oblasti tvorby cien leteckej prepravy, výkonu procedurálnych postupov pri odbavovaní cestujúcich a leteckého nákladu a dodržiavania štandardných postupov v oblasti samotnej prepravy. Niektoré špecifické prepravné podmienky v rámci liberalizácie a voľného prístupu na trh leteckej dopravy sú však záležitosťou jednotlivých leteckých dopravcov a letiskových prevádzkovateľov.

Efektívne riadenie odbavovacích procesov na letiskách je pomerne zložité. Pre zabezpečenie maximálne spoľahlivého a bezpečného prepravného procesu je nevyhnutná efektívna spolupráca všetkých zúčastnených zložiek. Rýchly prenos prevádzkových informácií je v súčasnosti možný len s využitím moderných informačných technológií a počítačových systémov, ktoré sú schopné zabezpečiť

potrebnú informačnú podporu, zvyšovanie efektívnosti jednotlivých činností, a tým aj zvyšovanie objemu prepravy.

Vysoká úroveň poskytovaných služieb pre cestujúcu verejnosť, dodržiavanie základných práv cestujúcich, zaistenie požadovanej bezpečnosti v leteckej doprave a ďalšie kvalitatívne faktory sú základným kritériom ďalšieho rozvoja leteckej prepravy v budúcnosti.

Letecká doprava je súčasťou dopravnej infraštruktúry a významnou oblasťou príjmovej časti ekonomiky štátov. Za tým účelom je dôležité zaistiť dostatočnú kapacitu letísk, ktorá by v budúcnosti pokryla rastúci dopyt po leteckej preprave. Letecká doprava je sebestačná, a v porovnaní s inými druhmi dopravy pomerne málo zaťažuje životné prostredie. Rozvoj letectva môžeme v budúcnosti považovať za jednu z alternatívnych riešení požiadaviek a nárokov spoločnosti na dopravu v budúcnosti.

Z uvedeného je zrejmé, že letecká doprava ako taká predstavuje pomerne komplexný systém, ktorého pochopenie vyžaduje štúdium partikulárnych oblastí.

Vysokoškolská učebnica Letecká preprava osôb a batožín sa preto zaoberá problematikou vyplývajúcou z jej názvu a je primárne, no nie limitne, určená pre študentov bakalárskych študijných odborov orientovaných na leteckú dopravu. Obsahová náplň učebnice zodpovedá odporúčaniam a ustanoveniam súčasných platných medzinárodných a národných noriem v oblasti výkonu, postupov a činností počas odbavovacieho procesu osôb, leteckého nákladu a pošty na letiskách odletu, tranzitu a príletu.

Cieľom učebnice je dosiahnuť u študentov požadovanú odbornú vedomostnú úroveň a oboznámiť ich s oblasťami distribúcie leteckej dopravy, obslužných odbavovacích procesov, colného konania a prepravných podmienok leteckej prepravy osôb. Vzhľadom k zameraniu a rozsahu publikácie sú niektoré popisy činnosti a technické parametre prostriedkov v rámci letiskových obchodno-prevádzkových procesov popísané len orientačne. Učebnica je spracovaná v zmysle súčasnej platnej medzinárodnej legislatívy v oblasti leteckej prevádzky, preto má obsah niektorých kapitol len dočasný charakter.

Za odborné rady a poskytnutú pomoc chceme touto cestou poďakovať zamestnancom technického a prevádzkového oddelenia letiska Airport Košice, a.s. Autori budú povďační všetkým čitateľom za konštruktívnu kritiku, pripomienky a návrhy.

Autori



Obsah

1	Ponuka a predaj leteckých prepravných služieb	13
1.1	Distribúcia a predaj leteckej prepravy v súčasnosti	14
1.1.1	Vlastný predaj leteckej prepravy leteckými dopravcami	16
1.1.2	Agentúrny predaj a nezávislé internetové portály	17
1.2	Úloha a vývoj distribučných systémov	19
2	Informačné systémy a technológie	21
2.1	Rezervačné systémy	23
2.2	Inventárne systémy	24
2.3	Globálne distribučné systémy	26
2.4	Zúčtovací a úhradový systém	30
2.5	Finančný manažment a cenové systémy	30
2.6	Tarifné systémy	32
2.7	Letiskové informačné systémy a technológie	32
2.7.1	Odbavovacie systémy	33
2.7.2	Letiskové bezpečnostné systémy	35
2.7.3	Doplnkové letiskové systémy	35
2.8	Plánovacie a vyhodnocovacie systémy	36
2.8.1	Systém plánovania letov	36

2.8.2	Systém technickej údržby	36
2.8.3	Databáza letových výkonov	37

3 Rezervačný proces 39

3.1	Rezervácia u akreditovaných predajných agentúr	40
3.2	Rezervácia v kancelárii leteckého dopravcu	42
3.3	On-line rezervácia	43
3.4	Rezervácia prostredníctvom call centra	48
3.5	Platnosť rezervácie, zmeny, storno a reklamácia	48
3.6	Komplexné cestovné poistenie v leteckej preprave osôb	49
3.7	Poistenie storna objednanej leteckej prepravnej služby	50

4 Letecký prepravný proces cestujúcich 53

4.1	Odbavovací proces cestujúcich	53
4.1.1	Odbavovacie systémy	58
4.1.2	Minimum check-in time	58
4.1.3	Minimum connecting time	59
4.2	Preprava na letisko	60
4.3	Check-in	60
4.4	Bezpečnostná kontrola cestujúcich	62
4.5	Pasová a vízová kontrola	63
4.6	Čakanie pred odletom	64
4.7	Nástup na palubu lietadla	65
4.8	Služby na palube lietadla	65
4.9	Výstup do terminálu a odjazd z letiska	66

5 Prepravné doklady a cestovné náležitosti 67

5.1	Letenka	67
5.1.1	Platnosť letenky	69
5.1.2	Vrátenie cestovného (refundácia)	69
5.2	Cestovné a zaistenie miesta v lietadle	71
5.3	Palubná vstupenka	71

5.4	Príkaz k úhrade - MCO	72
5.5	Predplatené jazdné - PTA	73
5.6	Ostatné cestovné náležitosti	73
5.6.1	Cestovný pas	73
5.6.2	Platné vízum	74
5.6.3	Ostatné cestovné doklady a povolenia	74
6	Prevádzkové správy a letová dokumentácia	77
6.1	Prevádzkové správy	78
6.2	Letová dokumentácia	79
7	Letecká preprava osôb	83
7.1	Základné kategórie cestujúcich	84
7.2	Zvláštne kategórie cestujúcich	85
7.2.1	Nesprevádzané deti	86
7.2.2	Chorí cestujúci	87
7.2.3	Cestujúci so zdravotným postihnutím a obmedzenou mobilitou	89
7.2.4	Asistenčné služby pre osoby so zníženou pohyblivosťou	90
7.2.5	Preprava nevidiacich a nepočujúcich cestujúcich	92
7.2.6	Nastávajúce matky	93
7.2.7	VIP cestujúci a diplomatické osoby	93
7.2.8	Nežiaduce a deportované osoby	95
7.2.9	Osoby v zákonnej väzbe	96
8	Práva a povinnosti cestujúcich a dopravcov	99
8.1	Nariadenie EK č. 261/2004	101
8.1.1	Cestujúcemu je proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla	102
8.1.2	Zrušenie letu	104
8.1.3	Meškanie letu	105
8.2	Povinnosti leteckých cestujúcich	106
8.3	Povinnosti a zodpovednosti leteckého dopravcu	109
8.3.1	Práva leteckých dopravcov	110
8.3.2	Povinnosti leteckých dopravcov počas letu	111

9	Letecká preprava batožín	113
9.1	Preprava a označovanie príručnej batožiny	114
9.1.1	Príručná batožina označená prívieskom DELIVERY AT AIRCRAFT	116
9.1.2	Príručná batožina označená prívieskom DELIVERY AT GATE	118
9.1.3	Batožina nesprevádzaných detí - UM (Unaccompanied minor)	119
9.1.4	Detekčná kontrola príručnej batožiny	119
9.2	Preprava a označovanie zapísanej batožiny	121
9.2.1	Batožinové príviesky bezprostredne sa vzťahujúce k letu	123
9.2.2	Dodatkové batožinové príviesky	126
9.2.3	Povolené limity prepravy zapísaných batožín	127
9.2.4	Detekčná kontrola a bezpečnostné opatrenia	129
9.3	Manipulácia a odbavenie zapísaných batožín	130
9.3.1	Triedenie a nakladanie batožín do lietadla	131
9.3.2	Mechanizačné prostriedky pri nakladaní a vykladaní batožín	133
9.3.3	Vykládanie batožiny	133
9.4	Výdaj príletovej batožiny	134
9.4.1	Systémy na vyhľadávanie stratenej batožiny	135
9.4.2	Poškodenie a strata batožiny	136
9.4.3	Reklamácia stratenej, poškodenej batožiny	137
9.5	Nesprevádzaná batožina	140
9.5.1	Detekčná kontrola nesprevádzanej batožiny	141
9.6	Osobitné (zvláštne) druhy batožín	141
9.6.1	Nadrozmerná, krehká a citlivá batožina (VUN)	142
9.6.2	Cenná batožina (VAL)	143
9.6.3	Bicykle	144
9.6.4	Lyžiarska a vodná výstroj	144
9.6.5	Potápačské a golfové pomôcky	145
9.6.6	Surfová doska alebo windsurfing	146
9.6.7	Hudobné nástroje	147
	Zoznam bibliografických odkazov	149
	Zoznam skratiek	151



Zoznam obrázkov

2.1	Štruktúra obchodno-prevádzkových IT	22
2.2	Podiel GDS na svetových trhoch leteckej dopravy	28
3.1	Systém rezervácie v obchodno-prepravnom procese	43
3.2	Postup on-line rezervácie.	44
3.3	Rezervácia letenky časť I	45
3.4	Rezervácia letenky časť II	47
4.1	Schéma odbavovacieho procesu na civilných letiskách.	54
4.2	Check-in.	55
4.3	Samoobslužný kiosk.	57
4.4	Systém odbavenia pomocou samoobslužných stojanov	59
4.5	Informačné tabule odletov a príletov.	60
4.6	Stanovisko bezpečnostnej kontroly na letisku.	63
5.1	Vzor ATB palubnej vstupenky (A) a WEB palubnej vstupenky (B). . .	72
5.2	Príklad MCO	73
6.1	Loadsheet and Loadmessage leteckej spoločnosti LOT.	81
9.1	Batožinový prívesok DELIVERY AT AIRCRAFT.	117
9.2	Batožinový prívesok DELIVERY AT GATE.	118
9.3	Prívesky a vak pre NEDOPREVÁDZANÉ DETI.	119
9.4	Plastové vrečko na prepravu kvapalín.	121
9.5	Automatizovaný transférový medzinárodný batožinový prívesok. .	124

9.6	Manuálny medzinárodný transferový batožinový prívesok.	124
9.7	Vzor batožinového prívesku LIMITED RELEASE.	125
9.8	Vzor batožinového prívesku RUSH.	125
9.9	Vzor batožinového prívesku MINI RUSH.	126
9.10	Vzor batožinového prívesku PRIORITY.	127
9.11	Vzor batožinového prívesku HEAVY.	127
9.12	Vzor batožinového prívesku SHO CON.	128
9.13	Vzor batožinového prívesku OPERATING CREW.	128
9.14	Výdajný batožinový dopravník.	135
9.15	Formulár PIR používaný na Letisku Košice.	139



Zoznam tabuliek

7.1	Kódové označenie v súvislosti s obmedzenou mobilitou	88
7.2	Kódové označenie zdravotného obmedzenia	89
7.3	Kategórie nežiaduceho a deportovaného cestujúceho.	95
9.1	Prípustné rozmery a hmotnosti príručnej batožiny	115



1. Ponuka a predaj leteckých prepravných služieb

Po prvej svetovej vojne sa začali lietadlá využívať na komerčnú prepravu osôb a nákladov. Už prvé letecké spoločnosti, ktoré ponúkali takéto služby boli nútené vytvárať letové plány a letové poriadky. Najskôr to boli jednoduché primitívne databázy a plánovacie tabuľky, ktoré si vytvárali samotné letecké spoločnosti. Až neskôr, po II. svetovej vojne začali leteckí prevádzkovatelia tieto plánovacie a distribučné systémy modernizovať, rozširovať a automatizovať. Bol to začiatok vzniku inventárnych a distribučných systémov, ktoré v súčasnosti obsahujú rozsiahle štatistiky a databázy letových poriadkov, sedačkových kapacít, vytvárajú cenu leteckej dopravy, umožňujú rezerváciu a následný predaj leteckej prepravy. Cena prepravných služieb bola v minulosti tvorená predovšetkým od prevádzkových nákladov spoločnosti, počtu predaných a disponibilných sedačiek, úrovne poskytovaných služieb a iných činiteľov, ktoré určovali a aj v súčasnosti určujú cenovú politiku leteckej prepravnej spoločnosti.

Letecké spoločnosti až do konca 60-tych rokov 20. storočia využívali na distribúciu a predaj leteckých prepravných služieb svoje vlastné predajné siete. Postupne však začal vývoj a zavádzanie centrálnych rezervačných systémov (ďalej len CRS). Tieto systémy vytvorili jednotlivé letecké spoločnosti alebo zoskupenia leteckých spoločností. Zavedením CRS sa tým vytvorili podmienky na využívanie služieb cestovných agentúr, ktoré prostredníctvom CRS získali voľný prístup k leteckým poriadkom, k ponuke a voľným sedačkovým kapacitám na jednotlivých linkách. Zavedením rezervačného spôsobu, potvrdzovaním požiadaviek zákazníkov a predajom leteckej prepravy prostredníctvom agentúr sa trh leteckých prepravných služieb stal dostupným pre širokú verejnosť. Letecké spoločnosti tým ušetrili a šetria finančné

prostriedky, ktoré by inak museli investovať na vybudovanie, prevádzku a rozvoj vlastných predajných sietí.

Na zaistenie prevádzkových štandardov, profesionálnych znalostí a finančnej spoľahlivosti agentúrneho predaja medzinárodná organizácia IATA zaviedla proces akreditácie agentúr.

V 70-tych rokoch sa predaj leteniek cez agentúry pohyboval na rozvinutých trhoch na úrovni až 90% z celkového podielu predanej leteckej prepravy. V závislosti na objeme predanej leteckej prepravy boli agentúry odmeňované províziami. Spoločným záujmom leteckých spoločností a agentúr bolo v tom čase však predat' čo najviac leteniek za najvyššiu cenu.

Určitým problémom agentúrneho predaja v tomto období bol spätný prevod tržieb leteckým spoločnostiam za predanú leteckú prepravu (letenky). Predlžovanie termínov skutočných úhrad, občasné bankroty agentúr, zložitost', nejednotnost' a administratívna náročnosť fakturačných procesov bola dôvodom na vytvorenie spoľahlivého jednotného zúčtovacieho a úhradového systému. Tento systém sa za koordinácie IATA v leteckom obchodno-prevádzkovom procese začal zavádzať v leteckej doprave už začiatkom 70-tych rokov minulého storočia.

Jednotlivé CRS však v tomto čase slúžili prevažne záujmom leteckých spoločností, ktoré ich vytvorili, a v čase spustenia na trh aj vlastnili. Bolo to spôsobené tým, že prostredníctvom CRS boli prioritne ponúkané predovšetkým letecké prepravné služby leteckých spoločností, ktoré boli vlastníkami týchto systémov. To malo za následok, že vplyvom konkurencie medzi leteckými spoločnosťami stúpali aj provízie agentúr, teda stúpala aj cena leteckej prepravy. To však bolo v rozpore s princípmi voľnej súťaže a slobodnej voľby zákazníka. Bolo potrebné tento trend zastaviť. Zmenili sa preto vlastnícke pomery v CRS a prijal sa nový spôsob odmeňovania agentúr. Provízie boli zrušené (resp. klesli najmä na národných trhoch na nulu) a začali sa vyberať len poplatky za vystavovanie leteniek.

Priestor na ďalšie znižovanie cien v leteckej doprave sa však vytvoril až nástupom nových technológií, predovšetkým rozvojom internetu, prechodom na spôsob vyhotovovania elektronických leteniek, zmenou ekonomických a spoločensko-politických zmien vo svete a vplyvom iných okolností. Tak vznikli nové možnosti rozvoja leteckej dopravy, ktorých dôsledkom bol koncom dvadsiateho storočia obrovský nárast objemu leteckej prepravy vo svete.

1.1 Distribúcia a predaj leteckej prepravy v súčasnosti

Letecká doprava sa od deväťdesiatych rokov 20-tého storočia stáva masovým dopravným odvetvím. Len v roku 2005 sa letecky prepravilo približne 2 miliardy cestujúcich na linkách 600 registrovaných leteckých prepravcov vo svete. Zvýšila sa prepravná kapacita, na letecký trh prišli nové letecké spoločnosti a zvýšil sa celkový

počet účtovných transakcií. To bolo dôvodom na prijatie radikálnych zmien v celom leteckom obchodno - prevádzkovom procese. Nárast objemu medzinárodnej leteckej prepravy bol spôsobený aj rozvojom cestovného ruchu, rozvojom medzinárodného obchodu ale i vplyvom politických zmien vo svete. Tieto faktory mali za následok, že sa systém predaja a distribúcie leteckej prepravy musel výrazne modifikovať a modernizovať.

Požiadavkou a súčasnou potrebou zároveň bolo a je dosiahnuť v leteckej doprave vysoký stupeň koordinácie, kooperácie a kompatibility. O to sa snažia mnohé letecké spoločnosti, prevádzkovatelia letísk, prevádzkovatelia letových prevádzkových služieb, prevádzkovatelia distribučných a rezervačných systémov, handlingové spoločnosti a ďalší, ktorí sa na leteckej doprave podieľajú. Kompatibilita je v maximálne možnej miere zabezpečená vzájomnou spoluprácou a koordináciou postupov v leteckej prevádzke v celosvetovom meradle.

V priebehu rokov, počas ktorých objem leteckej dopravy a jej dôležitosť pre medzinárodný obchod a cestovný ruch stúpala sa začal prejavovať celý rad nových tendencií. V súčasnosti rozvoj leteckej dopravy charakterizujú a ovplyvňujú najmä tieto faktory:

- narastá konkurencia iných druhov dopravy a vytvára sa tak tlak na trvalé znižovanie nákladov v leteckej preprave;
- zvyšuje sa podiel nízkonákladových leteckých dopravcov na trhu;
- vzrastá koordinácia a kooperácia medzi leteckými spoločnosťami, letiskami, letovými prevádzkovými službami;
- nastáva trvalý pokles provízií predajným agentúram na hodnotu 0 až 2% z predaja prepravy leteckých spoločností;
- rozvojom nových technológií, informačných systémov a zavedením elektronických leteniek letecké spoločnosti rozvíjajú svoje vlastné internetové predajné cesty;
- deregulácia leteckej dopravy vo všetkých jej odvetviach podporuje princípy voľnej a slobodnej voľby zákazníka;
- prijaté opatrenia v poslednom období majú za cieľ zaistiť bezpečnú, pohodlnú a spoľahlivú leteckú prepravu pre približne 6 miliónov leteckých cestujúcich denne, čo ročne znamená cca 2,2 miliardy cestujúcich v celosvetovom meradle;
- letecká doprava sa stala najpokrokovejším odvetvím priemyslu a využíva najmodernejšie informačné technológie a systémy;
- zavádzanie nových technológií je tiež základom pre rozvoj a modernizáciu lietadlového parku,;

- využívanie štandardizovanej terminológie a skratiek v leteckej doprave a ich začleňovanie do celosvetového komunikačného procesu;
- demografické a politické zmeny v niektorých regiónoch sveta zvyšujú kúpyschopnosť verejnosti.

Pravidelné letecké prepravné služby sú v súčasnosti distribuované a predávané koncovým zákazníkom prostredníctvom distribučných kanálov, ktoré poskytujú potenciálnemu zákazníkovi nielen informácie o jednotlivých letoch, dostupných miestach, ale tiež vytvárajú rezerváciu, vystavujú prepravné doklady a zabezpečujú preplácanie tržieb. Vzhľadom k vysokému počtu cestujúcich na pravidelných linkách a počte distribútorov je tento proces náročný na presnosť a vysokú spoľahlivosť.

Pravidelné letecké prepravné služby je možné si rezervovať prostredníctvom globálnych distribučných systémov (ďalej len GDS). GDS majú vo svojej databáze uložené informácie o jednotlivých letoch, leteckých spoločnostiach, cenách a jednotlivých linkách, umožňujú rezerváciu i samotný nákup leteckej prepravy. Predaj leteckej prepravy je v súčasnosti možný (Pruša 2008):

1. Prostredníctvom vlastných distribučných kanálov leteckých spoločností – v rámci vlastných predajných kancelárií leteckých spoločností alebo ich internetových portálov.
2. S využitím služieb akreditovaných cestovných agentúr alebo ich internetových portálov.
3. Za možný spôsob rezervácie sa považuje aj telefonická rezervácia prostredníctvom call centra leteckej spoločnosti alebo cestovnej agentúry.

Osobitnú súčasť leteckej prepravy predstavujú charterové linky a predaj leteckej charterovej dopravy. Predaj a nákup charterovej linky predstavuje zmluvný bilaterálny vzťah medzi leteckou spoločnosťou a objednávateľom leteckej prepravy. Podmienky rezervácie sú v tomto prípade záležitosťou dohody. Takéto lety majú svoje výhody aj nevýhody. Nevýhodou je znížená garancia doby odletu z dôvodu uprednostnenia pravidelných letov. Charterové lety ponúkajú menší rozsah služieb. Využívajú sa predovšetkým na krátke až stredne krátke vzdialenosti. Kvalita služieb je u jednotlivých leteckých spoločností rozdielna a kolíše v závislosti od požiadaviek cestovných agentúr.

1.1.1 Vlastný predaj leteckej prepravy leteckými dopravcami

V súčasnosti je badateľný návrat k obnoveniu vlastného predaja leteckej prepravy leteckými spoločnosťami. Tento trend ovplyvnil predovšetkým internet, ktorý umožňuje široký prístup verejnosti k informáciám a službám. Internetové možnosti

umožňujú leteckým dopravcom priblížiť sa k zákazníkovi prostredníctvom svojej internetovej stránky, na ktorej dopravcovia ponúkajú svoje letecké prepravné služby. Letecké spoločnosti tak operatívne za relatívne nízke prevádzkové náklady ponúkajú svojim potenciálnym zákazníkom lacnejšiu prepravu a služby s ňou spojené, napr. formou akciových zliav.

Medzi hlavné nevýhody a obmedzenia predaja prostredníctvom vlastných internetových predajných portálov leteckých spoločností patria:

- obmedzenie ponuky len na lety daného leteckého dopravcu, prípadne skupiny dopravcov;
- nie je tu možnosť kombinovania ciest na linkách ďalších dopravcov;
- neochota, nedôvera alebo neznalosť potenciálnych zákazníkov využívať internet;
- nedôvera pri používaní kreditných kariet pri platbe cez internet;
- nárast kapacitných nárokov na vlastné call centrá, ktoré musia odpovedať zákazníkom na mnohé dotazy vzťahujúce sa nielen k samotnej leteckej preprave, ale aj k systému využívania internetových služieb a vykonávaní platieb;
- pre zaistenie kvalitného fungovania internetových predajných systémov je potrebný postupný nárast a modernizácia informačných technológií dopravcov.

Medzi výhody predaja prostredníctvom internetových predajných portálov leteckých spoločností patria:

- zníženie distribučných nákladov spoločnosti;
- priamy kontakt s klientom a priblíženie vlastnej ponuky konečnému spotrebiteľovi;
- vytváranie vlastnej databázy konečných zákazníkov;
- jednoduchá elektronická distribúcia akčných a špeciálnych ponúk;
- zrýchlený tok peňazí (cash-flow) pre leteckého dopravcu.

1.1.2 Agentúrny predaj a nezávislé internetové portály

Internetový predaj leteckých prepravných služieb využívajú nielen samotní leteckí dopravcovia ale aj cestovné agentúry a nezávislé internetové portály spolupracujúce s IATA agentúrou. Výhoda takéhoto predaja spočíva v tom, že zákazník má možnosť výberu z ponuky rôznych leteckých dopravcov. Letecké spoločnosti tak ušetria na propagácii svojich služieb a prevádzku vlastného internetového portálu. Atraktivita takéhoto predaja sa zvýšila zavedením elektronických leteniek, ktorý vyriešil problém doručovania a preplácania prepravných dokladov.

Nárastom predaja objemu leteckej prepravy, rastom počtu akreditovaných agentúr sa letecký distribučný proces postupne prispôsobuje národným trhom. Akreditáciu agentúr realizuje príslušná kancelária IATA. Agentúra, ktorá chce predávať letecké prepravné služby musí príslušnej kancelárii IATA doložiť svoju profesionálnu pripravenosť, dostatočné finančné krytie, dôveryhodnosť, kvalitu a technickú pripravenosť. Podmienky pre akreditáciu sú stanovené v IATA rezolúciách (IATA rezolúcia 800 alebo IATA rezolúcia 814), doplnené špecifickými miestnymi kritériami. Agentúra musí byť vybavená jedným zo schválených globálnych distribučných systémov pre daný trh.

V roku 2006 sa prostredníctvom 64 560 agentúr vo svete predala letecké preprava v hodnote 187,3 miliardy USD. Celkový počet vo svete takto vystavených leteniek bol 362 miliónov. Z tohto počtu bolo 198 miliónov (54 %) elektronických leteniek.



Od 1. júna 2008 sa podľa nariadenia IATA vystavujú už len elektronické letenky a teda členské aerolinky IATA od tohto dátumu nevidávajú fyzické, papierové, letenky.

V roku 2006 celkový obrat predaja leteckej dopravy prostredníctvom GDS a spoločného zúčtovacieho a úhradového systému (Billing and Settlement Plan - ďalej len BSP) bol v ČR a SR v celkovom objeme 3,39 miliárd českých korún. V SR v roku 2007 predávalo leteckú prepravu celkom 75 predajných agentúr, vrátane pobočiek, ktoré ponúkali a predávali leteckú prepravu na zmluvnom základe s agentúrami.

Agentúry za predaj leteckej prepravy dostávali od leteckých spoločností až do začiatku deväťdesiatych rokov provízie. Tie v tom čase predstavovali vzhľadom na silnú konkurenciu skoro 14 % z celkovej ceny leteckej prepravy. Aby sa cena prepravy znížila, letecká spoločnosť Delta Airlines sa rozhodla regulovať tieto provízie (tzv. capping) a stanovila maximálnu výšku provízie. Túto spoločnosť veľmi rýchlo nasledovali aj ostatné letecké spoločnosti. V súčasnosti sa v USA, ale i na trhoch EU provízie pre agentúry postupne znižujú, prípadne rušia. Agentúry sú preto nútené za vystavovanie leteniek účtovať svojim zákazníkom manipulačné poplatky (service fee). Týmto krokom sa síce znížili náklady leteckých spoločností, znížili sa však aj príjmy cestovných agentúr. Keďže nie sú v súčasnosti (aj v SR) vyplácané agentúram provízie, agentúry musia rozsiahlou propagáciou a vlastnými aktivitami ponúkať svojim zákazníkom aj iné služby (napr. predaj hotelových služieb, predaj dovolenkových destinácií a iné).

Vzťah letecký dopravca – agentúra sa týmto podstatne zmenil a odmeňovanie agentúr sa stalo transparentné. Niektoré letecké spoločnosti však odmeňujú agentúry za nárast predaja vlastnej prepravy spätnými províziami (odmenami, prémiami), čím sa zvyhodňujú väčšie agentúry, a na trhu preto dochádza k postupnej koncentrácii distribútorov.

Za účelom propagácie a komunikácie so zákazníkmi existujú aj tzv. non-IATA agentúry, ktoré síce nemajú akreditáciu na predaj leteckej prepravy, ale ich činnosť je zabezpečovaná prostredníctvom spolupráce s akreditovanými agentúrami, ktoré akreditáciu majú. Cieľom existencie non-IATA agentúr je zvýšiť celkový obrat pri predaji leteniek u jednotlivých agentúr alebo u leteckých prepravcov.

1.2 Úloha a vývoj distribučných systémov

Hlavnou úlohou distribučných systémov je ponuka voľných kapacít na jednotlivých linkách, oceňovanie a tvorba leteniek. Užívateľmi a vykonávateľmi týchto služieb sú predovšetkým cestovné agentúry, ich verejné internetové portály ale i letecké spoločnosti, ktoré ponúkajú svojim zákazníkom priamo on-line rezervácie a predaj v sieti vlastných predajní.

Súčasťou distribučného systému je aj tarifný systém a systém tlače prepravných dokladov. Tarifné systémy podávajú informácie o cenách leteniek, letiskových poplatkoch a platobných podmienkach pre jednotlivé lety. S využitím informácií z centrálneho rezervačného a tarifného systému je vystavená letenka pre konkrétny let. Nasleduje zúčtovanie predanej letenky, zaknihovanie cestujúceho do databázy a vystavenie elektronickej letenky. Pred odletom konkrétnej linky odošle distribučný systém informácie o cestujúcom do odbavovacieho systému leteckému prevádzkovateľovi. Ide o osobné informácie o cestujúcom a leteckej linke (meno, trasa letu, číslo linky a pod.), prípadne špeciálne služby a požiadavky cestujúceho, informácie o transferových a tranzitných letoch, informácie bezpečnostného charakteru a iné.

Snahou leteckých spoločností je, aby potenciálni zákazníci mali kdekoľvek vo svete prístup k čo najkompletnejšej ponuke leteckých prepravných služieb. Predaj leteckej prepravy je v súčasnosti ovplyvňovaný stratégiou, ktorá vplyvom technologického rozvoja a zavádzaním nových informačných technológií a systémov v leteckom prepravnom procese má za cieľ:

- znižovanie distribučných nákladov;
- maximálny dosah ponuky leteckých prepravných služieb vo svete;
- skvalitňovanie služieb pre verejnosť;
- zvyšovanie konkurencie medzi leteckými prepravcami;
- maximálne využívanie prepravných kapacít leteckých prepravcov;
- zrýchlenie a zjednodušenie obchodno-prevádzkových procesov;
- rozšírenie distribučných kanálov.

Letecké spoločnosti ale i cestovné agentúry hľadajú optimálny a vyvážený distribučný model, ktorý by bol prístupný širokému okruhu zákazníkov, a ktorý

by nezať ažoval globálne distribučné systémy vysokými prevádzkovými nákladmi. Rozhodnutie, ktorá z distribučných ciest bude mať v budúcnosti najširšie uplatnenie na trhu je ponechané na zákazníkovi, jeho preferenciách, výbere a tržnej sile.

Skúsenosti z trhov v USA a EU hovoria v súčasnosti o vyváženosti medzi predajom leteckých prepravných služieb prostredníctvom internetových portálov agentúr a vlastným predajom leteckej prepravy prostredníctvom klasických GDS dopravcov. Ponuka prostredníctvom vlastných internetových portálov by však nemala byť zvýhodňovaná tarifnými prípadne inými výhodami, ktoré sú nedostupné pre cestovné agentúry. Tým by došlo k deformačným zmenám na trhu, znižovali by sa tržby leteckých spoločností a jeden distribučný kanál by bol zvýhodnený pred druhým.

Na druhej strane cestovné agentúry musia predpokladať, že ich celkový obrat z predaja leteckej prepravy nástupom internetového predaja môže stagnovať prípadne až klesať. Preto by sa ich aktivity mali zamerať na predaj aj iných cestovných produktov a služieb, nie len leteckej prepravy.



2. Informačné systémy a technológie

Využívanie informačných systémov a technológií v obchodno-prevádzkových procesoch v leteckej doprave je v súčasnosti na civilných letiskách nevyhnutnosťou. Komunikácia medzi letiskami a leteckými spoločnosťami, ako aj poskytovanie kvalitných služieb pre verejnosť je nemysliteľná bez moderných letiskových informačných systémov a technológií. Prevádzkovanie týchto systémov je v leteckej doprave zdrojom príjmov a šetrenia, zvyšovania efektívnosti, spoľahlivosti, optimalizácie, evidencie, zúčtovania, plánovania a prognózovania leteckej dopravy do budúcnosti.

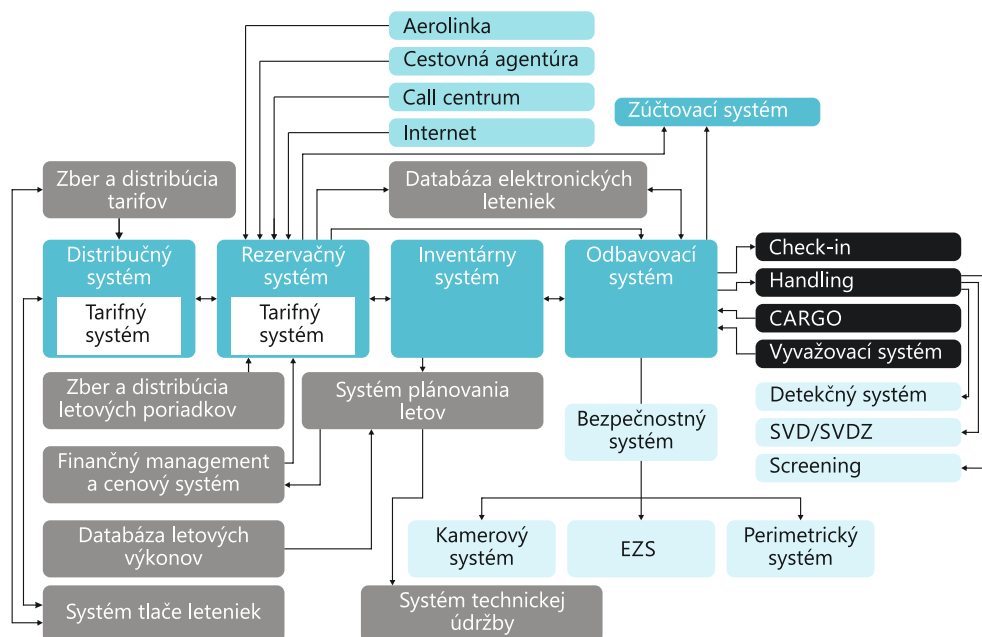
Na splnenie týchto cieľov musia byť informačné systémy leteckých dopravcov, prevádzkovateľov letísk, ako aj ostatných poskytovateľov služieb pre leteckú dopravu schopné vzájomne spolupracovať a komunikovať v reálnom (on-line) čase. Toto je možné len vtedy, ak budú mať informačné systémy vysoký stupeň štandardizácie a kompatibility, čo je aj základnou požiadavkou medzinárodných organizácií IATA a SITA v oblasti zavádzania a využívania moderných informačných technológií v leteckej prevádzke.

Zavádzanie informačných systémov pre poskytovateľov leteckých prepravných služieb je však pomerne nákladná investícia. Nové technológie si vyžadujú obrovské finančné náklady do zakúpenia potrebného softvéru a hardvéru, preškolenia vlastných pracovníkov a vybudovania vzájomnej komunikačnej siete medzi jednotlivými systémami a podsystémami. Na trhu je v súčasnosti veľa kvalitných informačných technológií, ktoré je možné v leteckej prevádzke využívať. Sú však od rôznych výrobcov, využívajúcich rôzny programovací jazyk, majú rôznu cenu, kvalitu a úroveň bezpečnostného zabezpečenia.

Pre potreby informačnej siete v leteckej doprave by bol ideálny integrovaný stavebnicový systém, ktorý by zaistil zjednodušené prepojenie a zrýchlenie všetkých procesov. Takýto systém by vzájomne spolupracoval v nadväznosti na jednotlivé informačné systémy leteckých dopravcov, prevádzkovateľov letísk a všetkých ostatných distribútorov poskytujúcich služby v leteckej doprave. Medzinárodné a národné letecké organizácie robia všetko preto, aby bol takýto unifikovaný systém zavedený celoplošne na celom svete čo najskôr.

Pre každý informačný systém sú najdôležitejšie informácie. Pre vyhodnocovanie leteckej dopravy a následné ekonomické zhodnotenie využitia informačných systémov v leteckej prevádzke sú dôležité marketingové informácie, ktoré v leteckej doprave získavame zo sledovania a štatistík:

- predaja leteniek na jednotlivých letových linkách;
- prepravných kapacít a využiteľnosti lietadiel;
- objemov tržieb leteckých dopravcov;
- vyhodnocovania produkcie agentúr ponúkajúcich letecké služby;
- plánovania a vyhodnocovania nákladov na leteckú dopravu, a iné.



Obr. 2.1: Štruktúra obchodno-prevádzkových informačných technológií a systémov v leteckej doprave.

Jedinou cestou zvyšovania úrovne poskytovaných služieb, zvyšovania efektívnosti a spoľahlivosti distribučných tokov je rozvoj a modernizácia informačných systémov a technológií v leteckej doprave. V rámci obchodno-prevádzkového procesu v leteckej doprave pracujú predovšetkým tieto informačné systémy a technológie (pozri Obr. 2.1):

- Rezervačné systémy (RS)
- Inventárne systémy (IS)
- Globálne distribučné systémy (GDS)
- Zúčtovacie a úhradové systémy (BSP)
- Finančný manažment a cenové systémy
- Tarifné systémy
- Letiskové informačné systémy a technológie
- Systémy plánovania letov a vyhodnocovania leteckej prevádzky

2.1 Rezervačné systémy

Slúžia pre verejnosť a zhromažďujú všetky potrebné informácie, ktoré sa vzťahujú k rezervácii na konkrétny let u konkrétnej leteckej spoločnosti. Rezervácie leteniek sú zabezpečované prostredníctvom rezervačných systémov cestovných agentúr, ich internetových portálov, telefonicky alebo priamo u leteckého prepravcu. Pomocou rezervačného on-line systému má potenciálny zákazník (klient) možnosť vyhľadať si v rezervačnom systéme aktuálne dostupné letecké spojenie podľa zadaných požiadaviek.

Rezerváciu na konkrétnu vybranú linku je možné potvrdiť len v prípade, ak sú v lietadle na danom lete voľné sedačky a on-line rezervačný systém potvrdí rezerváciu rezervačným kódom. Je nevyhnutné, aby boli všetky osobné údaje v rezervácii zadané klientom úplné, pravdivé a správne. Tieto informácie sú dôležité pre ďalšiu identifikáciu klienta v letecko-prepravnom procese (napr. počas odbavenia pred letom), jeho rezerváciu a ďalšiu komunikáciu. Medzi povinné údaje v rezervačnom patrí meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa bydliska alebo adresa pre doručenie, telefonický kontakt, e-mail a iné.

Rezervačný systém je on-line spojený s inventúrnym systémom. Po zozbieraní a zaknihovaní všetkých údajov potrebných pre rezerváciu (meno cestujúceho, rezervovaná linka, nadväzné linky, špeciálne požiadavky cestujúceho, kontakt na cestujúceho a pod.) je vyhotovený rezervačný itinerár, ktorý je odoslaný do inventárneho systému. Po uhradení platby za prepravu odošle pred odletom linky inventárny systém informácie o cestujúcom s rezerváciou na túto linku do odbavovacieho systému. Rezervácia je aktualizovaná, cestujúcemu je vydaná letenka (alebo je vystavená elektronická letenka), ktorá je v zúčtovacom systéme

vyfakturovaná. Po zaplatení za rezerváciu je cestujúci v rámci odbavovacieho procesu zaknihovaný (zapísaný) na let a môže sa vykonať jeho letecká preprava. Moderné rezervačné systémy by mali zaistiť (pre viac informácií pozri tiež [Křivda 2007](#)):

- dokonalý, denne aktualizovaný informačný tok v oblasti ponuky a distribúcie leteckej prepravy;
- možnosť vykonávať rezervácie na všetky ponúkané lety a destinácie formou priameho vstupu do rezervačného systému;
- automatický výpočet ceny leteckej prepravy na základe vykonanej rezervácie;
- automatizovanú tlač leteniek a palubných vstupeniek;
- rezerváciu špecifických služieb na palube lietadiel;
- overovanie kreditných kariet a získavanie súhlasu k výške kreditu;
- hotelové rezervácie, rezervácie na prenájom aut a iné;
- rezervovanie a vystavovanie prepravných dokladov na vlakové a autobusové spojenia;
- rezervácie na vypísané turistické zájazdy, kultúrne a športové podujatia;
- vedenie evidencie o častých zákazníkoch;
- vedenie účtovníctva, administratívy, personálnej agendy, výkazov štatistických údajov, a iné.

Rezervačný systém GABRIEL – ide o rezervačný systém pre knihovanie a predaj leteniek. Systém tiež poskytuje informácie o leteckých spojeniach, o obsadenosti liniek, umožňuje výpočet ceny letenky a automatizovanú tlač leteniek. Systém GABRIEL spolupracuje aj s ostatnými distribučnými a odbavovacími systémami.



Rezervačný systém Gabriel využíva napr. letecká spoločnosť ČSA, ktorý je tzv. host'ovacím systémom (je u ČSA v prenájme od inej spoločnosti).

2.2 Inventárne systémy

Inventárne systémy zbierajú všetky potrebné informácie pre budúce letové plány a po spracovaní letového poriadku odosielajú tieto informácie do rezervačných a distribučných systémov. Tento systém udržiava letový poriadok leteckej spoločnosti, vytvára cenu, vykonáva triedenie liniek, sleduje obsadenosť liniek, eviduje a sleduje rezervácie pre budúce linky a vytvára tiež záznam potenciálneho zákazníka v leteckej doprave. Ide o otvorený online systém pre cestujúceho, v ktorom si záujemca zadáva svoje požiadavky, na základe ktorých mu inventárny systém ponúka možnosti jednotlivých prepravcov.

U tohto systému je dôležitá vzájomná prepojenosť a vzájomná výmena informácií medzi jednotlivými systémami (distribučný, rezervačný, odbavovací) za účelom optimalizácie distribučných nákladov, prípadných zmien a spresňovania letových plánov.

Inventárne systémy pracujú s informáciami a zložitými databázami letových poriadkov, cenami, informáciami o budúcich cestujúcich, s ich požiadavkami, obsadenosťou liniek a ďalšími informáciami s predstihom až 24 mesiacov, na tisícoch letov denne a na stovkách letísk na celom svete. Okrem základných informácií potrebných pri predaji leteckej prepravy (napr. meno cestujúceho, číslo linky, cestovná trieda a pod.) tieto systémy registrujú aj špeciálne požiadavky cestujúcich (napr. zvláštne jedlá na palube lietadla, výber miesta na palube, potreby imobilných cestujúcich a pod.).

Môžeme definovať dve základné funkcie inventárneho systému (pre viac informácií pozri tiež [Pruša 2008](#)):

1. Inventárny systém je miesto, kam je primárne vkladany či nahrávaný a udržiavaný letový poriadok spoločnosti.
2. Spravovanie všetkých rezervácií na linkách leteckých spoločností, ktorých linky sú súčasťou publikovaných letových poriadkov. Systém riadi obsadenosť liniek a distribúciu voľných kapacít.

Pre spoľahlivé fungovanie inventárneho systému je potrebné zaistiť prenos (výmenu) dát s rôznou mierou interaktivity, ktoré sú prenášané do:

- distribučných a rezervačných systémov (dostupnosť, aktualizácia letového poriadku a cien, tvorba/úpravy/rušenie rezervácií);
- odbavovacích systémov – prenesenie zoznamu cestujúcich na konkrétnej linke pre hladké odbavenie na letiskách, spätná aktualizácia rezervácií po odlete konkrétnej linky,
- webových stránok (on-line predaj leteniek na stránkach daného dopravcu, agentúry);
- inventárnych systémov ostatných leteckých spoločností, predovšetkým do systémov aliančných a interline partnerov.

Vývoj vlastných inventárnych systémov je s ohľadom na svoju komplikovanosť a programovacie náklady pre niektoré menšie dopravné spoločnosti veľmi nákladný. V súčasnosti je vo svete veľmi málo leteckých spoločností, ktoré využívajú svoje vlastné inventárne systémy. Takýmito spoločnosťami sú napr. Air France (inventárny systém ALPHA III), British Airways (SPEEDWING), Finnair (FINNRES).

S postupom času sa vo svete vyprofilovalo niekoľko dodávateľov inventárnych systémov. Pri voľbe vhodného systému je potrebné venovať pozornosť hlavne

otázkam ponúkaných funkcionalít, kompatibility s ďalšími vnútornými a vonkajšími systémami, vhodnosti systému pre internetový predaj, požiadavkám na hardware, ale tiež otázkam kapacity a finančným nákladom.

Vývojom inventárnych systémov sa zaoberá medzinárodná organizácia pre leteckú telekomunikáciu - SITA. Jej inventárny systém GABRIEL sa postupom času stal najpoužívanejším inventárnym systémom v celosvetovom meradle.

Väčšina inventárnych systémov vznikla už pred niekoľkými desiatkami rokov. Pre nich sa používa označenie legacy systém. Všetci dodávatelia inventárnych systémov v súčasnosti pracujú na vývoji novej generácie, ktorá je všeobecne označovaná ako New-Gen systémy. Základný kameň architektúry New-Gen systémov je záznam zákazníka, umožňujúci u nových moderných inventárnych systémov prepojenie s centrálnymi rezervačnými systémami, ktoré uchovávajú a triedia informácie o jednotlivých zákazníkoch. Už dnes ponúkajú New-Gen systémy ponuku voľných miest, ktorá je ovplyvnená tým, pre koho je miesto požadované (osobné preferencie, informácie o zákazníkovej histórii letov, objemy predchádzajúcich nákupov leteckej prepravy a iné).

Ďalším významným znakom New-Gen systémov je otvorenosť systému, ktorá umožňuje tvorbu a napájanie ďalších modulov. Tým vo všeobecnosti dochádza k jednoduchšiemu pripojeniu ďalších systémov, databáz a aplikácií. Inventárne systémy novej generácie vychádzajú v ústrety požiadavkám leteckých spoločností za účelom optimalizácie distribučných nákladov a zjednodušenia dopĺňovania systému novými funkciami.

Tvorcovia inventárnych systémov kladú veľký dôraz na to, aby cestujúci, ktorí si rezervujú letenku, mohli robiť následné opravy/úpravy prostredníctvom on-line prístupu. Moderné on-line aplikácie ponúkajú možnosť, ako automatizovať výmenu informácií medzi dopravcom a cestujúcim.

Súčasný inventárny systém môžu byť kompletne prevádzkované na hardware leteckej spoločnosti. Častejšie sa však stretávame s variantom nájomných medzinárodných multi-host systémov, kedy správu, vývoj a konektivitu zaisťuje prevádzkovateľ inventárneho systému a letecká spoločnosť platí len za používanie systému. Využívanie nájomných systémov má pre dopravcu výhodu v tom, že dopravca nemusí investovať vysoké investície na nákup a modernizáciu vlastných inventárnych systémov.

2.3 Globálne distribučné systémy

Hlavnou úlohou globálnych distribučných systémov (GDS) je ponuka voľných kapacít na jednotlivých linkách, oceňovanie a tvorba leteniek. Užívateľmi GDS a predajcami leteckých prepravných služieb sú predovšetkým cestovné agentúry, letecké spoločnosti

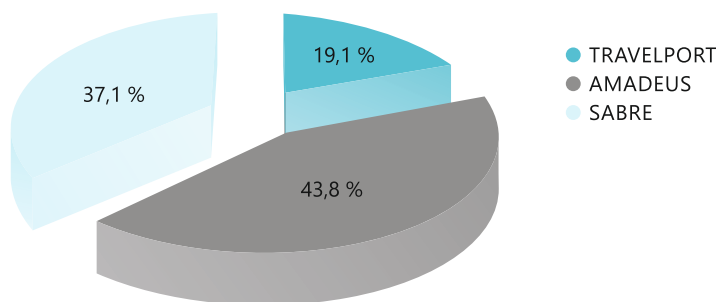
a ich verejné internetové portály, ktoré ponúkajú svojim zákazníkom priamo on-line rezervácie a nákup leteckej prepravy.

GDS poskytujú základné prepojenie medzi poskytovateľmi služieb, ktorými sú letecké spoločnosti a predajcami (agentúry alebo internetové portály) po celom svete pracujúce nezávisle od leteckých spoločností. Žiadna agentúra na trhu, ktorá v súčasnosti predáva letecké prepravné služby nemôže pracovať bez distribučných systémov a následným vzájomným prepojením na inventárny systém, tarifný systém, systém zúčtovania a fakturácie.

Tvorcami GDS boli samotné letecké spoločnosti. Medzi najznámejšie GDS, ktoré boli vytvorené jednotlivými skupinami leteckých dopravcov patria systémy AMADEUS, GALILEO, SABRE a WORLDSPAN. GDS Amadeus vytvorili letecké spoločnosti Air France, Lufthansa a Iberia. GDS Galileo vytvorili spoločnosti Aer Lingus, Austrian, Alitalia, British Airways, KLM, Olympic, Swissair, TAP Air Portugal, United Airlines. Spoločnosť American Airlines vytvorila GDS Sabre a GDS Worldspan vytvorili spoločnosti Delta Airlines, Northwest a TWA. Okrem týchto najznámejších GDS sa môžeme stretnúť aj s globálnymi distribučnými systémami ako sú Abacus, GETS, Axxess, Safari.

Od roku 2007 kedysi dva samostatné GDS Galileo a Worldspan pracujú pod hlavičkou jedného majiteľa, a to spoločnosti Travelport. No aj napriek tomu na trhu ešte stále vystupujú ako samostatné globálne distribučné systémy so svojimi pôvodnými názvami.

V neskoršom období sa súčasne s podmienkami prevádzky a využívania jednotlivých GDS menila aj štruktúra ich vlastníkov. Cieľom týchto aktivít bolo oddeliť leteckých dopravcov od jednotlivých GDS. Snaha o oddelenie GDS od dominantných leteckých spoločností bola odôvodňovaná tým, že tieto spoločnosti ponúkali agentúram na predaj predovšetkým svoje vlastné prepravné služby, ktoré zobrazovali na prvých stránkach systému, a tým znevýhodňovali ostatných dopravcov. USA sa preto spolu s EU rozhodli regulovať činnosť GDS. V EU sa táto regulácia zaviedla pod názvom “CRS Code of Conduct”. Tento proces prebiehal súčasne s procesom zmeny vlastníkov a zvýšeným rozsahom poskytovaných služieb a ponuky. V súčasnosti jednotlivé GDS spolupracujú s leteckými spoločnosťami na zmluvnej báze (napr. V GDS Galileo, Sabre a Worldspan zakladajúce letecké spoločnosti v nich už nemajú žiadny podiel). Je len na jednotlivých agentúrach, ktorý zo systémov GDS sa rozhodnú využívať. Jednotlivé GDS sa líšia rôznou kvalitou podporovania, ponukou doplnkových služieb a produktmi, počtom zobrazovania leteckých spoločností, prípadne inými finančnými a zmluvnými odlišnosťami. Pre príklad podielu GDS na svetových trhoch leteckej dopravy, je na obrázku 2.2 zobrazený tento podiel pre druhý štvrt'rok 2018.



Obr. 2.2: Podiel GDS na svetových trhoch leteckej dopravy v druhom štvrtí roku 2018.

Vyhľadávanie jednotlivých ponúk a letových liniek prebieha tak, že si operátor v agentúre vyžiada cez prepojenie prostredníctvom GDS ponuku leteckých liniek a okamžite dostane na obrazovku neutrálnu ponuku, z ktorej si zákazník môže vybrať to najlepšie letecké spojenie. Informácie o letových poriadkoch a jednotlivých letoch GDS preberajú zo svetovej databázy letových poriadkov publikované firmou OAG (Official Airline Guide – www.oag.net). Spoločnosti OAG poskytujú letové poriadky leteckí prepravcovia (v súčasnosti okolo 500-600 prepravcov). Tarifné informácie sa zverejňujú prostredníctvom systému pre distribúciu cien ATPCO (Air Tariff Publishing Company) alebo systémom prevádzkovaným organizáciou SITA. Tieto systémy využíva väčšina leteckých prepravcov. Rozvojom internetových možností a distribučných ciest on-line predajom produktov a služieb GDS ponúkajú cestujúcim širšiu ponuku než samostatné predajné kancelárie (portály) jednotlivých leteckých spoločností.

Bez používania niektorého zo súčasných globálnych distribučných systémov je nemožné si prácu agentúry predávajúcu leteckú prepravu predstaviť. Vzhľadom na vzájomné prepojenie GDS so zúčtovacím a úhradovým systémom BSP (Billing and Settlement Plan) nie je agentúrny predaj leteckej dopravy pre klasické letecké spoločnosti na súčasnom trhu leteckej prepravy možný.

Okrem názvu globálny distribučný systém - GDS sa v leteckej doprave stretávame aj s názvom Počítačový centrálny rezervačný systém (Computer Reservation System – CRS). Tento názov sa niekedy zamieňa s pojmom GDS. Centrálny rezervačný systém sú však predajné systémy, ktoré sú používané jednotlivými leteckými spoločnosťami na predaj na vlastných linkách alebo na linkách úzkeho okruhu spolupracujúcich spoločností. Do CRS je umožnený prístup len určitému okruhu spolupracujúcich leteckých agentúr.

Predajné agentúry v Slovenskej a Českej republike používajú primárne globálne distribučné systémy GALILEO, AMADEUS a SABRE.



Globálny distribučný systém SABRE sa využíva na Slovensku za účelom nákupu leteckých prepravných služieb leteckej spoločnosti American Express.

Vzájomné prepojenie GDS s leteckými spoločnosťami a predajnými agentúrami prebieha veľmi operatívne. Jednotlivé letecké spoločnosti po zverejnení svojich leteckých poriadkov pre nasledujúce obdobie poskytnú tieto údaje GDS. Informácie sa týkajú letového poriadku, cien a kapacít. GDS prijaté informácie spracuje a väčšinou už v priebehu nasledujúcich troch hodín ich poskytuje svojim užívateľom. Predajné agentúry môžu okamžite ponúkať na predaj leteckú prepravu daných leteckých spoločností. Po zakúpení (rezervovaní) leteckej prepravy zákazníkom v predajnej agentúre, GDS prostredníctvom svojho servera komunikuje v reálnom čase s inventárnym systémom danej leteckej spoločnosti. Väčšinou však nastáva priama komunikácia s inventárnym systémom leteckej spoločnosti až pri kúpe (rezervácii) viac ako 9 miest v lietadle.

Sprostredkovanie a predaj leteckej prepravy pomocou GDS stojí letecké spoločnosti približne 4 USD (myslí sa tým 1 osoba na 1 úsek cesty = 1 segment = 4 USD). Jednotlivé GDS z tejto sumy vyplatia províziu predajnej agentúre za sprostredkovanie predaja. Výška sumy provízie (odmeny) je závislá od vzájomných bilaterálnych dohôd medzi GDS a predajnou agentúrou.

Od roku 2004 sa niekoľko softvérových spoločností zaoberá vývojom a rozvojom možností GDS (napr. Triton Distribution Systems, ITA software, G2 Switchwork, Farelogix a iné). Základnými cieľmi inovácii a modernizácie GDS je znižovanie ekonomických vstupov, väčšia ponuka služieb, menšie prevádzkové náklady a väčšia flexibilita.

Súčasťou GDS ako aj CRS (centrálnych rezervačných systémov) sú podsystémy, ktoré sú nevyhnutnou súčasťou služieb v celom distribučnom a rezervačnom procese. Ide o:

1. Systém pre tlač prepravných dokladov.
2. Tarifné systémy.

Využitím informácií z rezervačného systému a tarifného systému je možné vyhotoviť rezervačný itinerár a po uskutočnení platby vytlačiť letenku. Systémy pre tlač prepravných dokladov predávajú do zúčtovacieho a úhradového systému (BSP) informácie potrebné pre riadne zúčtovanie predaných prepravných dokladov. V dnešnej dobe je už možné pomocou systému tlače prepravných dokladov vystavovať elektronické letenky. Letecká spoločnosť však musí byť vybavená zodpovedajúcim systémom, databázou elektronických leteniek a musí byť napojená na globálny distribučný a rezervačný systém.

Tarifné systémy uchovávajú informácie o cenách leteniek, letiskových poplatkoch a tarifných podmienkach pre konkrétne lety leteckých spoločností.

2.4 Zúčtovací a úhradový systém

Zúčtovací a úhradový systém BSP (Billing and Settlement Plan - ďalej len BSP) – je prevádzkovaný organizáciou IATA vo väčšine krajín sveta, okrem USA. Ide o systém zúčtovania medzi predajnými agentúrami IATA a leteckými prepravcami. Záruka kvality a finančnej spoľahlivosti je zabezpečená akreditáciou a monitorovaním cestovných agentúr predávajúcich leteckú prepravu a medzinárodnou reguláciou agentúrneho predaja leteckej prepravy.

Hlavná úloha BSP spočíva v sledovaní, evidencii, fakturácii a dohl'adom nad predajom prepravných dokladov jednotlivými agentúrami a leteckými spoločnosťami na danom území. Na jednej strane agentúry dostanú súhrnné faktúry od všetkých leteckých spoločností, od ktorých predali na danom území letecké prepravné doklady a na druhej strane letecké spoločnosti dostanú cez BSP platbu od jednotlivých agentúr za svoje služby. Je sledovaná termínová presnosť úhrad, pretože každá BSP má presne stanovené termíny úhrad (v SR je to každých 14 dní), počas ktorých sú agentúry povinné uhradiť leteckým spoločnostiam platby za letecké služby. V prípade nedodržania stanovených termínov sú agentúry penalizované a pri opakovanom probléme im je odoberaná licencia na predaj leteckých prepravných dokladov.

Pri dodržaní všetkých tarifných podmienok pri predaji leteniek od jednotlivých predajcov sa v systéme pre zúčtovanie prepravných dokladov spracujú denné predajné záznamy. Po zozbieraní a spracovaní všetkých údajov a nákladov za jednotlivé národné trhy je vykonaná kompletizácia a vystavia sa pre účely zúčtovania, vyhodnotenia a ďalšieho plánovania podklady pre fakturáciu za predanú prepravu.

Zúčtovacie systémy sú prevádzkované ako samostatne pracujúce pre jednotlivých dopravcov alebo si dopravcovia tieto služby nakupujú od iných zmluvných partnerov.

Aby sa zabránilo zneužitiu prepravných dokladov, využíva sa systém tzv. neutrálnych leteniek. Je to výhodné nielen pre agentúry ale aj pre letecké spoločnosti. Letecké spoločnosti tak nemusia vydávať agentúram svoje vlastné letecké prepravné doklady, ale postačí ak agentúra neutrálne letenky označí kódom leteckej spoločnosti poskytujúcej prepravu na prvom alebo ďalšom úseku danej cesty. Ďalšie zúčtovanie potom prebieha v rámci zúčtovacích systémov leteckých spoločností, ktoré sa na celej preprave podieľajú. Tieto neutrálne letenky nahrádzajú postupne elektronické letenky, pri zachovaní doterajšieho princípu fungovania BSP.

2.5 Finančný manažment a cenové systémy

Úlohou finančného manažmentu (RMS - Revenue management) je optimalizovať ziskovosť ponúkanej kapacity už uskutočnených a plánovaných letov. Podľa aktuálneho letového poriadku cenové systémy vytvárajú trhové využitie sedačkovej kapacity na jednotlivých letových linkách. Podávajú informácie o aktuálnom stave

obsadenosti lietadiel, o prehl'ade voľných disponibilných miest a porovnávajú ich s údajmi predchádzajúcich letov. Na základe týchto informácií vyhodnocuje finančný manažment konkrétne lety a stanovuje prognózy na nasledujúce obdobie. Tieto prognózy zostavuje na základe inventárnych údajov zaknihovania cestujúcich na konkrétnych linkách, počtu obsadenosti lietadiel v jednotlivých triedach, a na základe rezervačných údajov nasledujúcich letov (Pruša 2008).

Finančný manažment má za úlohu dosiahnuť čo najvyššieho využitia sedadlovej kapacity, a tým aj vyššie tržby z jednotlivých letov. Je tu nevyhnutná spolupráca s inventárnym a rezervačným systémom. Úlohou finančného manažmentu je tiež určovať a stanovovať pravdepodobnosť uskutočnenia letov a preverovať, či k danej rezervácii bola vystavená a zaplatená letenka.

Cenová politika každej leteckej spoločnosti sleduje zvyšovanie tržieb, výnosnosť a efektívnosť leteckej prevádzky. Nastavenie cien musí obstať v konkurenčnej súťaži s inými spoločnosťami a musí korešpondovať s kvalitou poskytovaných služieb.

Cenové systémy spracúvajú a porovnávajú vlastné ceny s cenami konkurencie a vytvárajú analýzy zefektívnenia a nastavovania cien pre budúce lety. Údaje pre tieto analýzy získavajú od distribučných agentúr z distribučných systémov.

Cenovú politiku stanovovania výšky cien leteniek ovplyvňuje množstvom zdanlivo málo významných okolností ako napríklad:

- druh letenky (jednosmerná letenka, spätočná letenka, letenka s prestupom);
- čas a termín letu (ráno, v doobedňajšej špičke, večer, v noci, v lete, v zime apod.);
- typ letu (obchodný let, charterový let);
- platba za letenku (vo chvíli rezervácie, platba na letisku);
- špeciálne poplatky pri zmenách v rezervácii;
- spoplatnená možnosť výberu miesta v lietadle;
- špeciálne požiadavky na jedlo na palube lietadla;
- vernostné programy;
- zmluvné letenky a pod.

Toto všetko, ale aj iné faktory, je kritériom pre výpočet konečnej ceny letenky a ponúkané služby pre leteckého cestujúceho. Cenové systémy analyzujú a vyhodnocujú efektívnosť uskutočnených letov, zaisťujú elektronickú distribúciu cien a vytvárajú odporúčania ako nastavovať ceny v leteckej doprave v najbližšej budúcnosti.

2.6 Tarifné systémy

Obchodno-prevádzkový proces v leteckej doprave osôb a nákladu riadi súbor informačných technológií a systémov, ktoré tvoria jeden komplex prepojení a vzťahov na seba nadväzujúcich a vzájomne sa podmieňujúcich. Jedným zo systémov používaných v procese obchodu a distribúcie leteckej prepravy sú tarifné systémy.

Pri predaji leteckej prepravy klientom prichádzame do styku s ucelenými tarifnými súbormi, ktoré sa od seba vzájomne odlišujú oblasťou použitia a samotnou ich tvorbou. Tvorba taríf v leteckej doprave má pomerne zložitú štruktúru. Táto štruktúra nebola vytvorená naraz, ale vyvíjala sa desiatky rokov a jej vývoj neustále pokračuje. Jej úlohou je vytvoriť optimálne tarifné podmienky, ktoré by pre leteckú dopravu získali čo najširšiu klientelu cestujúcich.

Tarifu v leteckej doprave je možné definovať ako súhrn cien za prepravné výkony, súhrn podmienok pre použitie cien v závislosti od účelu, spôsobu prepravy a náhrad za služby spojené s prepravou, vrátane nákladov za vystavenie leteniek.

2.7 Letiskové informačné systémy a technológie

Žiadne medzinárodné letisko dnes nemôže pracovať bez moderných informačných systémov, ani bez ich on-line prepojení na systémy ďalších letísk, leteckých dopravcov, systémy riadenia letovej prevádzky alebo poskytovateľov meteorologických informácií. Informačné systémy na letisku môžeme definovať ako systémové súbory slúžiace na zber, udržiavanie, spracovanie a poskytovanie informácií pre zaistenie bezpečnej, efektívnej a spoľahlivej prevádzky civilného letectva.

Zaistenie bezpečnej pozemnej prevádzky na letisku a odovzdávanie prevádzkových informácií ostatným zložkám, ktoré sa podieľajú na vybavovanom procese cestujúcich a obsluhu lietadiel na odbavovacích plochách zabezpečuje letiskový dispečing. Dispečer prenos informácií medzi zainteresovanými zložkami zabezpečuje pomocou on-line letiskových informačných systémov. Ide predovšetkým o letiskové systémy s nasledovným označením (pre viac informácií pozri tiež [Křivda 2007](#)):

KLIS (Komplexný letiskový informačný systém) – umožňuje vkladať letové plány na ďalšie spracovanie, zobrazuje informácie pre cestujúcich, spracováva informácie pre pozemné riadenie letovej prevádzky.

AFTN (Aeronautical Fixed Telecommunication Network) – letecká pevná telekomunikačná sieť – ide o komunikačný systém celosvetovej siete na výmenu správ v leteckej prevádzke. Jej súčasťou je aj jej nadstavba CIDIN (Common ICAO Data Interchange Network). Sieť AFTN slúži na odosielanie správ typu SNOWTAM a NOTAM a informuje posádky lietadiel

o zmenách v prevádzkových charakteristikách rôznych častí infraštruktúry letovej prevádzky, prijíma letové plány, pridel'uje sloty a iné.

ATM (Air Traffic Management) – prevádzkový systém v riadení leteckej prevádzky.

AMS – automatický monitorovací systém používaný na letisku Košice a.s. Je určený pre ovládanie a signalizáciu svetelných zabezpečovacích zariadení a monitorovanie:

- svetelných signalizačných a zabezpečovacích zariadení (vzletových / pristávacích a pojazdových dráh);
- rádionavigačných zariadení a systémov;
- elektrotechnických zariadení;
- náhradných a záložných zdrojov;
- núdzových postupov pri mimoriadnych a havarijných situáciách;
- podmienok prevádzky pri kategóriách dohl'adnosti ICAO I a II;
- ochrany proti prepätiu.

SITATEX – komunikačný systém, ktorý slúži ako prostriedok šírenia informácií medzi letiskami a leteckými spoločnosťami. Jeho úlohou je zabezpečiť prenos správ, ktoré majú za cieľ zaistiť optimálne poskytovanie handlingových služieb pre letecké spoločnosti na letisku priletu. Systém odosiela a prijíma správy typu:

- MVT (správy o pohybe lietadiel);
- LDM (správy o naložení lietadiel);
- PSM (správy o službách pre cestujúcich);
- PTM (správy o transférových cestujúcich);
- PNL (menné zoznamy cestujúcich).

TIMATIC je informačný systém, ktorý zabezpečuje kontrolu víz a náležitostí súvisiacich s tranzitom alebo vstupov do danej krajiny. Systém Timatic umožňuje skúmať vízové, zdravotné alebo kombinované vyžiadané informácie. Potrebnými informačnými vstupmi do systému sú typ a číslo pasu, národnosť, tranzitná destinácia, cieľová destinácia a iné.



Tieto systémy sú využívané na letisku Košice a.s.. Na iných letiskách vo svete môžu byť prevádzkované podobné systémy pod iným názvom. Podmienkou je, aby boli tieto systémy kompatibilné a navzájom spolupracovali.

2.7.1 Odbavovacie systémy

Na riadne odbavenie cestujúcich a lietadiel sa na väčšine letísk používajú automatizované odbavovacie (vybavovacie) systémy (Departure Control Systems – DCS). Vybavovacími letiskovými systémami sú napr. informačné systémy GAETAN od spoločnosti Air France a GUIDE od spoločnosti Lufthansa. Tieto systémy disponujú

rozsiahlou databázou s technickými parametrami a charakteristikami všetkých typov lietadiel odbavovaných na danom letisku za účelom vyváženia lietadla, rozloženia nákladu a rozsadenia cestujúcich. Systém vyvažovania lietadla kontroluje a reguluje hmotnostné limity lietadiel za účelom dobrej ovládateľnosti lietadla vo vzduchu a minimalizácie spotreby paliva.

Na základe dát zo systému vybavenia cestujúcich a batožín (check-in), a s prihliadnutím na počet cestujúcich, vytvára DCS odporúčania na rozsadenie cestujúcich a rozloženie nákladu v lietadle. Dôležitou funkciou systémov GAETAN a GUIDE je aktualizácia informácií o počte cestujúcich. Vďaka prepojeniu na odbavovacie systémy ďalších letísk sú DCS schopné odbaviť cestujúceho až do jeho finálnej destinácie, vrátane zaistenie odbavenia na transferových letiskách – trougnt check in. Letiskové odbavovacie systémy sú určené:

- pre vybavenie cestujúcich na letisku;
- pre automatické generovanie správ potrebných pre let (systém SITATEX);
- pre automatické generovanie a tlač potrebných dokumentov (tvorba LOADSHEET);
- pre tlač palubných vstupeniek;
- pre tlač batožinových štítkov vrátane výpočtu poplatkov za batožiny s vyššou dovoľenou hmotnosťou;
- pre seating process a weight and balance process (rozsadenosť cestujúcich s ohľadom na vyváženie – ťažisko lietadla).



LOADSHEET je prevádzková správa o naložení a vyvážení lietadla, ktorá slúži ako podklad pre zúčtovanie poplatkov, spracovanie štatistík a taktiež je podkladom pre správy o náklade (tzv. Loadmessage - LDM).

Zdrojom údajov odbavovacích letiskových systémov potom sú:

- systémy evidencie tovarov a batožín;
- systémy na kontrolu nakladania batožín (Baggage Handling System - BHS);
- informačné systémy o aktuálne odbavenej a naloženej batožine (Baggage Reconciliation System -BRS);
- inventárne systémy obsahujúce zoznamy cestujúcich;
- informácie od odbavovacích systémov iných letísk, slúžiacich na komunikáciu o transférovaných cestujúcich a ich batožine.

Väčšina moderných medzinárodných letísk má vybudované plne automatizované a technicky vybavené letiskové odbavovacie systémy, ktoré sú navzájom prepojené

s rezervačnými a distribučnými systémami. Tieto systémy sa skladajú zo samostatných podsystémov, pracujúcich od seba nezávisle (napr. handlingový systém, vyvažovací systém lietadiel, letiskové informačné systémy a iné).

V súčasnosti je za účelom zrýchlenia odbavovacieho procesu a skrátenia doby čakania pred odletom lietadla vyžadované vzájomné prepojenie na databázu elektronických leteniek. Moderné letiská s veľkým objemom odbavených cestujúcich využívajú aj možnosti samoobslužných odbavovacích stojanov (kioskov), ktoré sú prepojené s letiskovým odbavovacím systémom, a ktoré sú schopné dostatočne spoľahlivo preveriť identitu cestujúceho a „zapísať“ ho na let. Samoobslužné kiosky môžu slúžiť na odbavenie cestujúcich všetkých leteckých spoločností alebo sú to zariadenia slúžiace len jednej leteckej spoločnosti na odbavenia vlastných cestujúcich.

2.7.2 Letiskové bezpečnostné systémy

Slúžia k zaisteniu bezpečnosti na letiskách a na ochranu pred činmi protiprávneho zasahovania v letectve. Medzi tieto systémy zaradíme systémy na detekčnú kontrolu osôb (rámové detektory kovov, biometria, detekcia stopových prvkov), na kontrolu batožín a tovarov (röntgenové zariadenia, SDV - systém detekcie výbušnín a SDVZ - systém detekcie výbušných zariadení) ale aj vnútorné kamerové systémy monitorujúce pohyb a činnosti vo vyhradených priestoroch bezpečnostnej ochrany, systémy perimetrickej ochrany letiska a elektronické zabezpečovacie systémy vstupov a prístupov do priestorov a objektov na letisku.

2.7.3 Doplnkové letiskové systémy

Na väčšine medzinárodných svetových letísk sa využíva systém WordTracer, ktorý slúži na vyhľadávanie stratených (zablúdených) batožín. Je vzájomne prepojený s odbavovacím systémom a reklamačným oddelením, kde sa zhromažďujú informácie o stratenej batožine. Vyhotovuje sa záznam a popis takejto batožiny, ktorý sa okamžite automaticky porovnáva v databáze stratených (nájdenej) batožín. Ak dôjde k zhode a k nájdeniu batožiny, systém okamžite presmeruje batožinu do miesta určenia.

Na letiskách pracujú aj ďalšie informačné systémy, ktoré sú nápomocné v rámci prevádzky letiska a letiskových činností. Ide napr. o systémy automatického pridelovania stojísk pre lietadlá, nástupných mostov, odbavovacích pultov pre cestujúcich, taxislužba a pod.

Vzájomne prepojenie týchto podsystémov sa uskutočňuje spravidla cez centrálny prevádzkový letiskový dispečing a cez centrálnu letiskovú databázu.

2.8 Plánovacie a vyhodnocovacie systémy

Základnou úlohou týchto systémov je plánovanie a optimalizácia budúcich letových poriadkov. Základnými informáciami sú ekonomické modely nákladov na plánované lety, štatistika uskutočnených letov, predpokladaný počet cestujúcich, otázky ponuky a dopytu kam, prečo a kedy lietať. Odpovede na tieto otázky sú hlavným nástrojom plánovacieho operačného manažmentu a zdrojom informácii pri plánovaní budúcich letových liniek. Hlavným motivačným kritériom je finančný efekt, cena a znižovanie celkových nákladov leteckých spoločností na jednotlivé lety.

2.8.1 Systém plánovania letov

Plánovanie letov, využitie lietadiel a posádok je logistická záležitosť, a je pomerne komplikovaná. Na jednej strane je záujem o maximálne využitie kapacít lietadiel, otázky finančného zisku, na druhej strane pri tvorbe letových plánov je potrebné brať do úvahy technické požiadavky na pravidelnú údržbu lietadiel, vykonávanie predpísaných prehliadok a prác na leteckej technike. Súčasťou plánovacieho procesu sú aj bezpečnostné prvky v leteckej prevádzke (napr. technický stav lietadiel, zdravotná spôsobilosť pilotov, odpočinok pilotov, dĺžka letu, otázky bezpečnosti leteckej prevádzky pred činmi protiprávneho zasahovania a pod.). V takomto prípade je dôležitá harmonizácia všetkých činností a dostatok informácii na vytvorenie reálneho a efektívneho letového poriadku.

Nástrojom pre systém plánovania letov (Flight planning system - FPS) a optimálneho letového poriadku sú informácie o stave lietadiel, platnosť licencií, typy lietadiel a ich nasadenie do letových plánov. Na základe informácii o aktuálnej meteorologickej situácii na plánovanej trase a informácii z letiskových systémov pri prideliťvaní stojísk a slotov a iných údajov z informačných databáz systém FPS vytvára letové plány.

Systém optimalizácie letových posádok (Crew management system - CMS), obsahuje kompletnú databázu o lietajúcom personálu (napr. počet nalietaných hodín pilotov, kvalifikačné predpoklady, kurzy, školenia, zdravotné prehliadky) a ostatné údaje, ktoré pomáhajú leteckým dopravcom pri nasadzovaní posádok na jednotlivé lety. Systém je tiež dátovou základňou na spracovanie legislatívnych požiadaviek krajiny, ktorá požaduje údaje o posádke prilietavajúcej do krajiny priletu.

2.8.2 Systém technickej údržby

Letecká prevádzka je zložitý proces, ktorý zahŕňa v sebe aj zložitý systém údržby a opráv leteckej techniky (Maintenance and Repair Overhaul – MRO). Tento proces si vyžaduje vysokú kvalitu údržby a prípravy leteckej techniky pred letom, odbornú kvalifikovanosť leteckých mechanikov, precíznosť a presnosť technologických postupov a technických zásahov na lietadle.

Je preto potrebné, aby systém vyhodnocovania leteckej prevádzky zabezpečil zber všetkých potrebných a dostupných informácií o priebehu letu, technických zásahov na lietadle, databázu postupov údržby a opráv. Z hľadiska bezpečnosti a následného nasadenia lietadla v letových plánoch je potrebná vysoká koordinácia technickej údržby lietadiel s plánovacím oddelením letov.

Systém technickej údržby lietadiel musí sledovať a kontrolovať nasledujúce funkcie:

- vykonávanie revízií lietadla a jeho systémov;
- plánovanie údržby lietadla a jeho systémov;
- sledovanie predpísaných prác a technologických postupov;
- sledovanie a zabezpečovanie dodávok náhradných dielov a evidenciu skladového hospodárstva;
- sledovanie životnosti jednotlivých agregátov;
- evidenciu, plánovanie a vedenie technickej dokumentácie o lietadle.

2.8.3 Databáza letových výkonov

Ide o systém, ktorý zbiera a vyhodnocuje výkonnostné charakteristiky lietadiel na základe komplexných informácií poskytovaných z letových zapisovačov počas letu. Prostredníctvom senzorov sledujúcich stav jednotlivých súčastí lietadla, prostredia počas letu a motorových skúšok na zemi je vyhodnocovaný každý let osobitne, vrátane pilotáže. Zist'ujú a preverujú sa anomálie počas letu, vibrácie, zmeny tlaku, teploty a iné parametre.

Systém zberu výkonnostných charakteristík má za úlohu sledovať a vyhodnocovať tieto parametre, a tým predchádzať možným poruchám na lietadle. Zdrojom pre toto vyhodnocovanie nie sú len údaje od technických oddelení leteckých spoločností, prípadne ich zmluvných partnerov a výrobcov leteckej techniky, ale aj údaje prichádzajúce od pilotov, posádok, prevádzkovateľov letísk a iné.

V súčasnosti je uprednostňovaný trend prechodu papierovej evidencie letových výkonov na elektronickú evidenciu za účelom, aby aj posádka lietadla dostala pred letom všetky potrebné technické údaje elektronicky. Na základe týchto informácií je doporučené optimálne nastavenie motora lietadla pri rôznych podmienkach letu (napr. pilotáž pri zmene tlaku a teploty vzduchu. Pilot okamžite môže pred alebo počas letu dostať technické a prevádzkové parametre ostatných letísk, akými sú dĺžka vzletovej dráhy, stav vzletovej dráhy, brzdné účinky a pod.

Informácie z tejto databázy majú za cieľ zvýšiť bezpečnosť letu, úsporu paliva a prevenciu vzniku nepredvídaných udalostí počas letu.



3. Rezervačný proces

Rezervácia leteckej prepravy je elektronický údaj v rezervačnej databáze GDS a v systéme konkrétneho leteckého dopravcu o klientovi, ktorý sa rozhoduje alebo sa už rozhodol využiť letecké prepravné služby. Rezervačná databáza obsahuje informácie o cestujúcom – meno a priezvisko, pohlavie, presný časový a geografický plán cesty. Súčasťou databázy sú tiež údaje o leteckej spoločnosti a letoch (miesto a dátum odletu/príletu, počet a zloženie pasažierov) a iné doplňujúce informácie, ktoré sú potrebné k rezervácii. Obsahom rezervácie môžu byť aj osobitné požiadavky zo strany klientov, ktoré sú (môžu byť) ponúkané a poskytované počas prepravného procesu v rámci možností leteckého dopravcu alebo iného zmluvného partnera (napr. prepravná trieda, jedlo, možnosti ubytovania, doprava na/z letiska, asistenčné služby pre imobilného cestujúceho a pod.).

Na základe osobitných podmienok rezervácie u jednotlivých leteckých dopravcov je možná aj skupinová rezervácia. V zmysle obchodno-prepravných podmienok leteckej spoločnosti sa za skupinovú rezerváciu považuje rezervácia určitého minimálneho počtu cestujúcich (napr. desiatich cestujúcich).

Väčšina rezervácií je v dnešnej dobe tvorená v niektorom z globálnych distribučných systémov. Výnimkou môžu byť rezervácie vytvorené použitím niektorého z kanálov priamej distribúcie. Napríklad vlastný predaj leteckými spoločnosťami v ich predajnej sieti alebo rezervácie v rámci interline spolupráce leteckých dopravcov.

Rezervácia leteckej prepravy predstavuje významnú súčasť obchodno-prevádzkového procesu. Bezproblémové prepojenie rezervačného systému na ostatné zúčastnené systémy v celom procese má nesmierny význam z hľadiska spoľahlivosti, efektívnosti a úrovne poskytovaných služieb pre verejnosť.

Pri akejkol'vek komunikačnej chybe medzi globálnym distribučným systémom, inventárnym systémom, odbavovacím systémom a rezervačným systémom dochádza k problémom a dopravca prichádza o časť zo svojho zisku. Preto je v súčasnosti vynakladané veľké úsilie, aby toto prepojenie fungovalo bez poruchy 24 hodín denne.

3.1 Rezervácia u akreditovaných predajných agentúr

Predaj leteckej dopravy v predajných agentúrach a v cestovných kanceláriách prebieha prostredníctvom GDS (Amadeus, Travelport, Sabre). Klienti, ktorí sa rozhodnú rezervovať si leteckú prepravu priamo v kancelárii predajnej agentúry alebo prostredníctvom jej internetového portálu sú požiadaní o poskytnutie potrebných identifikačných údajov a informáciách o potenciálnom lete.

Výhodou tohto spôsobu rezervácie je predovšetkým možnosť vybrať si z ponuky voľných kapacít na linkách viacerých leteckých dopravcov, ktorých letecké prepravné služby sú zverejnené v letových poriadkoch. Zákazník má možnosť vybrať si nielen leteckého dopravcu, ktorý prevádzkuje let na danej linke, ale má tiež možnosť porovnávania cien za prepravu a porovnávania úrovne poskytovaných služieb počas prepravy. Nevýhodou tohto spôsobu rezervácie v porovnaní s rezerváciou u leteckého dopravcu je, že môže dôjsť k navýšeniu ceny leteckej prepravy. Je to dané tým, že si za túto službu predajné agentúry účtujú určitý manipulačný poplatok.



Manipulačný poplatok objednania si letenky cez internet predstavuje cca 5 až 20 EUR, telefonicky – cca 20 až 40 EUR, osobne – cca 15 až 50 EUR v rámci medzinárodnej leteckej dopravy vo svete.

Rezervačný proces prostredníctvom GDS priamo v cestovnej kancelárii (agentúre) prebieha nasledovne (pre viac informácií pozri tiež [Pruša 2008](#)):

1. Pracovník cestovnej kancelárie (agentúry) použije svoj terminálový prístup cez verejný portál agentúry do niektorého GDS. Ide o on-line prepojenie. V GDS sú aktualizované informácie o dostupnosti letov na požadované smerovanie (Availability), informácie o cene leteniek, vrátane poplatkov. Po zadaní osobných údajov a požiadaviek zákazníka sa vytvorí rezervácia a po zaplatení je vystavená letenka. Čas medzi vytvorením rezervácie a vystavením letenky môže byť rôzny.
2. Originál rezervácie v GDS obsahuje konkrétne informácie o rezerváciách všetkých cestujúcich, použitých letoch, požadovaných doplnkových službách a kontaktných údajov o cestujúcom.
3. Po vystavení letenky, resp. ocenení rezervovaného itinerára, je do rezervácie uložená aj cena za prepravu.

4. Prostredníctvom tzv. knihovacej správy sa do rezervačného systému danej spoločnosti prenesú informácie, ktoré sa viažu k rezervovanému letu. Prenesú sa aj informácie týkajúce sa cestujúceho – meno, rezervovaná linka, nadväzné linky, špeciálne požiadavky, čísla leteniek a iné potrebné údaje. Do rezervačného systému spoločnosti sa prenesú aj identifikačné informácie knihujúcej agentúry, alfanumerický kód originality a vytvorí sa kópia pôvodnej rezervácie.
5. Prostredníctvom rezervačnej správy sa podobne ako v bode 4 prenesú dáta z rezervačného systému do inventárneho systému a vytvorí sa tak ďalšia kópia originálnej rezervácie.
6. Inventárny systém následne odošle kód tejto rezervácie späť do GDS, kde sa uloží do originálnej rezervácie. Rezervácia je takto podľa nastavených parametrov preverená aj Revenue Integrity systémom, napr. či nie sú použité v rezervácii fiktívne mená (napr. Aaaa, Test, Rambo a pod.).
7. Ak sa v rezervácii vykonávajú zmeny zo strany operátora (napr. zmena letu, počtu cestujúcich, doplnenie špeciálnych požiadaviek a iné), tieto sa ihneď prenesú do rezervačných kópii. Podobne je to aj v prípade, ak zmeny robí letecká spoločnosť (napr. zmena časov odletu/príletu, zrušenie letu, potvrdenie/zamietnutie špeciálnych požiadaviek) sa tieto zmeny ihneď aktualizujú v originálnej rezervácii.
8. Pred odletom konkrétnej linky odošle inventárny systém informácie o cestujúcom (meno, informácie o nadväzných letoch, špeciálne požiadavky cestujúceho a pod.) s rezerváciami na túto linku do odbavovacieho systému.
9. Po uzatvorení a odlete linky v odbavovacom systéme sa automaticky odosielajú prostredníctvom letiskových informačných systémov štandardizované prevádzkové správy (MVT, DIV, LDM, PTM, SOM a iné), ktoré aktualizujú rezervácie v inventárnom systéme. Po vyhotovení a zaslaní prevádzkových odletových správ sa aktualizujú aj ďalšie databázy, napr. databáza elektronických leteniek, databáza klientov vernostných programov a iné.



Revenue Integrity Systém – sú to kontrolné systémy, ktoré sú prepojené s inventárnymi a rezervačnými systémami a ich úlohou je kontrolovať vytvorené rezervácie a podľa nastaviteľných parametrov určovať rezervácie s nízkou pravdepodobnosťou (napr., či nebola vystavená duplicitná rezervácia, či nie je v rezervácii zákazník nezašiel nejaké fiktívne meno a priezvisko, atď.).

3.2 Rezervácia v kancelárii leteckého dopravcu

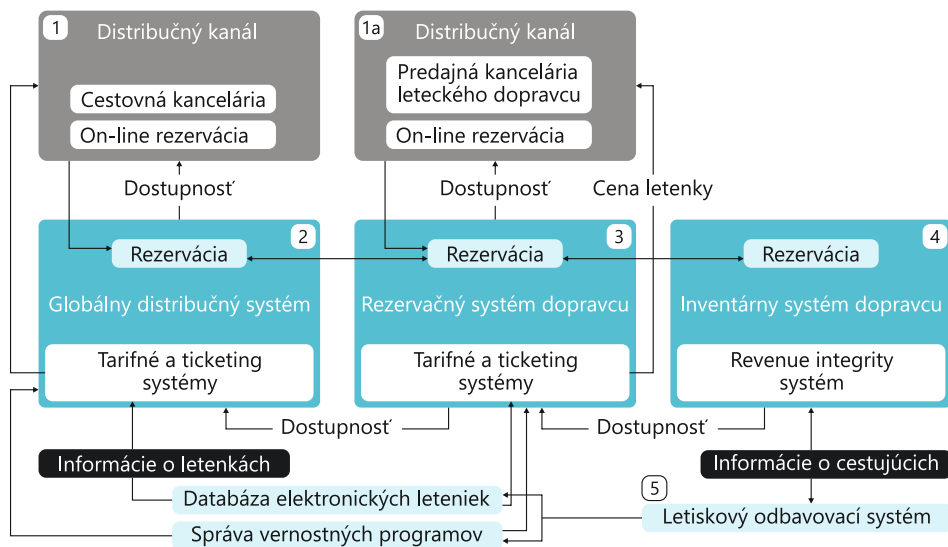
Záujemca o rezerváciu letu si let môže rezervovať priamo v kancelárii leteckého dopravcu alebo na jeho internetovej stránke. Takýto spôsob rezervácie je vhodný pre zákazníkov, ktorí sa rozhodli využiť letecké prepravné služby konkrétnej leteckej spoločnosti. U leteckého dopravcu si však vo väčšine prípadov môžu rezervovať len let z ponuky liniek daného leteckého dopravcu.

Ak sa rezervácia realizuje priamo v predajnej kancelárii leteckej spoločnosti alebo sa využije niektorý z kanálov priamej distribúcie (napr. on-line rezervácia z internetových stránok spoločnosti alebo call centra), originál sa ukladá priamo v rezervačnom systéme tejto spoločnosti. Vytvorenie rezervácie je iniciované distribučným systémom leteckej spoločnosti (vid' Obr. 3.1 krok 1a) a v rezervačnom procese vypadáva prepojenie na GDS (Obr. 3.1 krok 2).

Potenciálny cestujúci je pri rezervácii (osobnej alebo prostredníctvom internetového portálu leteckého dopravcu) požiadaný o nasledujúce informácie:

- meno a priezvisko;
- adresa cestujúceho;
- telefónne spojenie, emailová adresa, fax;
- miesto a dátum odletu;
- miesto a dátum priletu;
- typ linky (jednosmerná cesta, spätočná cesta);
- kategória cestujúcich (dospelý, dieťa, infant, imobilný cestujúci a iné);
- prepravná trieda (ekonomická, obchodná, prvá);
- spôsob potvrdenia rezervácie (fax/email);
- súhlas s tarifnými a prepravnými podmienkami spoločnosti;
- spôsob platby;
- možnosti tranzitu/transferu;
- ostatné nevyhnutné a doplňujúce informácie, požiadavky cestujúceho, výhody a možnosti:
 - možnosť dojednaní dodatočného cestovného poistenia;
 - kalendár nízkych cien;
 - možnosti výberu sedadla;
 - zľavy stálego klienta;
 - iné doplnkové služby.

Ak dôjde k zmenám na strane leteckého dopravcu (zrušenie letu, zrušenie rezervácie, zmena letu), cestujúci musí byť o týchto zmenách dostatočne včas informovaný.



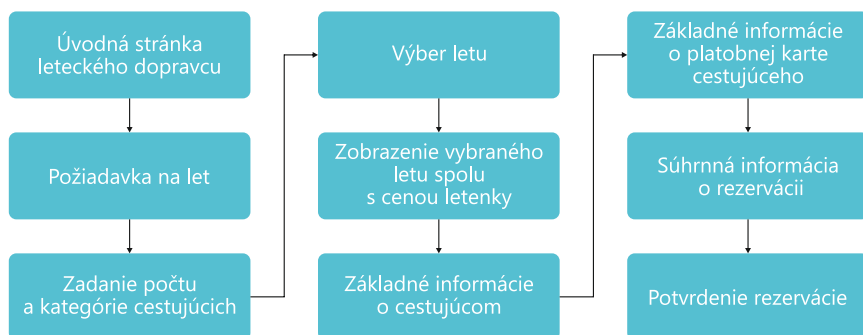
Obr. 3.1: Systém rezervácie v obchodno-prepravnom procese v leteckej preprave osôb.

3.3 On-line rezervácia

Ide o spôsob rezervácie, ktorý umožňuje internet. Prostredníctvom on-line prístupu si môžeme rezervovať leteckú prepravu priamo na internetových portáloch leteckých spoločností a cestovných agentúr, prípadne na internetových stránkach ich marketingových partnerov. Hlavnou výhodou tohto spôsobu je možnosť rezervácie leteckej prepravy priamo zo svojho počítača. V rámci distribučných kanálov si môžeme on-line rezervovaný let objednať a aj ponúkanou formou zaplatiť. Spôsob on-line rezervácie poskytuje aj ďalšie možnosti, ktoré celý rezervačný proces zjednodušujú, zrýchľujú a šetria čas, ktorý by sme inak museli stráviť pri návšteve kancelárie leteckého dopravcu alebo cestovnej agentúry.

V ponuke distribučného a rezervačného on-line systému má potenciálny cestujúci možnosť vyhľadať si aktuálne dostupné letecké spojenie podľa zadaných požiadaviek, v rezervačnom formulári vyplíť potrebné informácie (miesto odletu, dátum odletu, miesto príletu, kategória pasažierov a iné) a môže si let rezervovať. Zákazník má možnosť prezerat' si aktuálny stav voľných miest v lietadlách a aktuálne ceny jednotlivých destinácií 24 hodín denne. Rezervačný proces v on-line systéme leteckého dopravcu je schématicky znázornený na obrázku 3.2.

Postup on-line rezervácie si teraz ukážeme na konkrétnom príklade. Pre tento účel sme sa rozhodli využiť nízkonákladového dopravcu Wizz Air prevádzkujúceho lety z Košíc na linke do Londýna.



Obr. 3.2: Postup on-line rezervácie.

V prvom kroku si musí každý cestujúci zadať letisko odletu, letisko príchodu, dátum odletu (v prípade obojsmerného letu aj dátum spätného letu) a počet cestujúcich (viď Obr. 3.3-I). Pri klasickom dopravníci si cestujúci ešte vyberie cestovnú triedu akou chce letieť.

Po zadaní týchto základných kritérií na let klikneme na tlačítko Hľadať a systém nám začne vyhľadávať v rezervačnom systéme náš let. Výsledky hľadania sa nám zobrazia na monitore počítača ako je vidno na obrázku 3.3-II. Na tomto obrázku môžeme vidieť základné zobrazenie nami zvoleného letu. V tomto kroku musíme spresniť náš výber. Cestujúci môže v tomto kroku prípadne ešte zmeniť dátumy odletu a príchodu a musí si vybrať cenový balík.

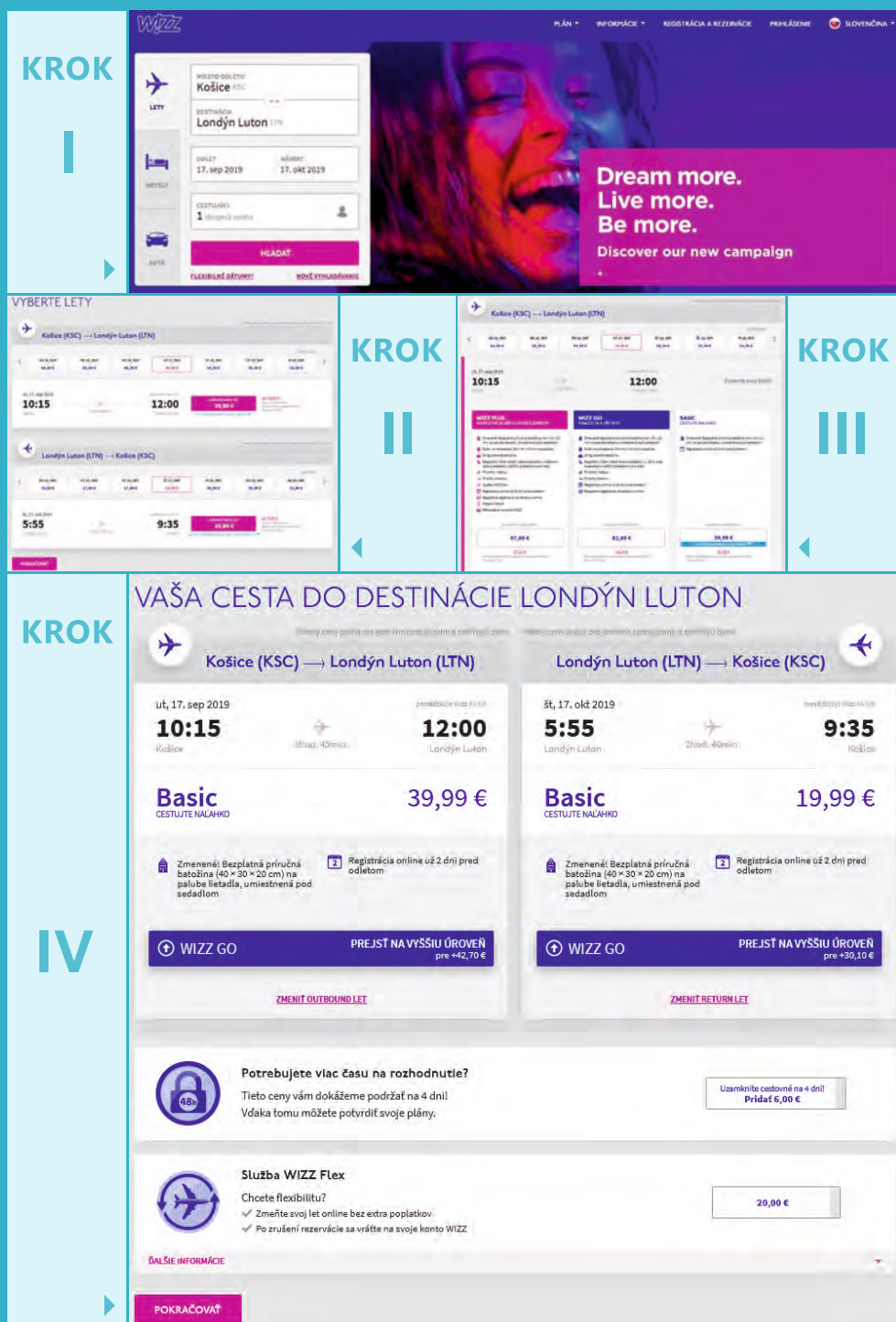
Pre výber cenového balíku je potrebné kliknúť na ružové tlačítko “Zobraziť ceny” od, po ktorom sa nám zobrazia jednotlivé cenové balíky s ich príslušnými službami ako je vidno na obrázku 3.3-III.

Po vybratí si príslušného cenového balíku pre odlet ako aj spätný let sa nám zobrazia súhrnné informácie o lete s možnosťou výberu a pripočítania si služieb spojených s rezerváciou letu ako nám zobrazuje obrázok 3.3-IV.

Po vybratí si príslušného cenového balíku a kliknutí na tlačítko “Pokračovať” sa dostávame k časti rezervácie, ktorá sa týka osobných údajov cestujúceho a k spresneniu jeho batožiny (viď Obr. 3.4-V). Cestujúci zadá svoje krstné meno a priezvisko a vyberie možnosť či je mužského alebo ženského pohlavia.

Ak si cestujúci nevybral vyšší cenový balík, ktorý obsahuje aj podanú batožinu, môže si batožinu rezervovať v tejto časti. Za prídanie podanej batožiny je nízkonákladoví dopravcovia účtujú poplatok.

V diskutovanom prípade si cestujúci môže vybrať z dvoch možností príručnej batožiny, tj. bezplatná príručná batožina alebo Wizz Priority.



Obr. 3.3: Výber letu (I), zobrazenie vyhľadania letu (II), cenové balíky pre daný let s popisom služieb (III) a zobrazenie letu pri vybranom cenovom balíku (IV) na portáli wizzair.com.

Po kliknutí na tlačítko "Pokračovať" sa dostávame ku registrácii cestujúceho. Spoločnosť Wizz Air vyžaduje aby každý cestujúci bol registrovaný. Registrácia má deklarované nasledujúce výhody:

- prehľad o vykonaných rezerváciách;
- uloženie kontaktných údajov pre neskoršie použitie;
- uloženie údajov o identifikačnom doklade, pase;
- uloženie údajov o kreditnej karte.

Po vykonaní registrácie, kde cestujúci zadá svoj email a heslo, pod ktorým sa bude prihlasovať počas rezervácie, je potrebné ďalej pokračovať prihlásením sa emailom a heslo, ktoré sme zadali počas registrácie.

Po prihlásení, nám systém ponúkne možnosť rezervácie miesta v kabíne (vid' Obr. 3.4-VI). Táto možnosť je spoplatnená a ak cestujúci si nechce rezervovať miesto túto voľbu jednoducho preskočí.

V nasledujúcom kroku si môže každý cestujúci dodatočné služby ponúkané leteckým dopravcom, ako je znázornené na obrázku 3.4-VII. Dopravcovia majú tieto služby rôzne a je preto vhodné sa pozrieť či bude niektorá zo služieb pre nás výhodná, ako napríklad doprava na letisko alebo z letiska.

Na záver, pred konečným potvrdením rezervácie, musíme zadať fakturačné údaje (Obr. 3.4-VIII) a vybrať si akou formou chceme za rezerváciu zaplatiť (Obr. 3.4-IX). Wizz Air ponúka dve možnosti, a to buď platbu s využitím platobnej karty alebo bankovým prevodom.

Po vyplnení požadovaných údajov musí cestujúci zaškrtnúť políčko súhlasu s oznámením o ochrane osobných údajov a so všeobecnými podmienkami prepravy. Kliknutím na tlačítko "Zaplatiť a rezervovať" teraz zaplatíme a zarezervujeme náš let a týmto krokom je rezervácia ukončená.

Potvrdenie o rezervácii príde cestujúcemu na email a itinerár svojej cesty si môže prezrieť na svojom konte, prípadne v emailovej správe.



Obr. 3.4: Personálne údaje o cestujúcom a jeho batožine (V), rezervácia miesta v lietadle (VI), niektoré ponúkané služby (VII), zadanie fakturačných údajov (VIII) a zadanie údajov o platobnej karte (IX) na portáli wizzair.com.

3.4 Rezervácia prostredníctvom call centra

S nástupom moderných informačných technológií a rozvojom telekomunikačných sietí (mobilných operátorov) existuje aj možnosť vytvorenia rezervácie prostredníctvom Call centier. Call centrá majú zriadené letecké spoločnosti, ale aj niektoré agentúry. Pracovníci Call centier v spolupráci so zákazníkom vytvárajú telefonické rezervácie pre vybrané lety leteckých dopravcov. Po zadaní a zaregistrovaní potrebných údajov o zákazníkovi je v rezervačnom systéme leteckej spoločnosti a v GDS vykonaná rezervácia leteckej prepravy. Rezervácia je v takomto prípade realizovaná až po prijatí platby za dopravu.

Po zaplatení leteckej prepravy je vyhotovená elektronická letenka a identita zákazníka je overovaná v rámci odbavovacieho procesu na letisku pred odletom.

3.5 Platnosť rezervácie, zmeny, storno a reklamácia

Rezervácia je platná do dňa a času, ktorý je uvedený v rezervačnom systéme. Do času splatnosti rezervácie je garantovaná len rezervácia miesta na palube lietadla v zadanej rezervačnej triede. V prípade, že zákazník do tejto doby, resp. do doby, ktorá je stanovená na potvrdení rezervácie ako deň splatnosti nepotvrdí rezerváciu zaplatením letenky, resp. neskontaktuje call centrum a neoverí si garanciu ceny, rezervácia je rezervačným systémom zrušená bez akýchkoľvek poplatkov.

Je nevyhnutné, aby boli všetky osobné údaje v rezervačnom systéme vyplnené pravdivo a správne. Tieto informácie slúžia za účelom identifikácie cestujúceho v rámci odbavovacieho procesu a pre ďalšiu komunikáciu. V niektorých prípadoch môže letecká spoločnosť (agentúra) vyžadovať od potenciálneho cestujúceho za účelom vystavenia letenky doplnenie ďalších informácií a predloženie osobných dokladov (napr. číslo pasu, číslo občianskeho preukazu, číslo platobnej karty, kópiu občianskeho preukazu a iné).

Rezerváciu je možné až do momentu zaplatenia a vystavenia letenky upravovať, meniť alebo zrušiť bez poplatkov. Za prípadné storno a zmeny na už vystavených letenkách si letecké spoločnosti účtujú administratívny poplatok. Storno leteniek u LC leteckých spoločností nie je garantované.

V rezervácii pre jednotlivca nie je možné meniť meno (osoba) cestujúceho. Pri zmene osoby cestujúceho (resp. mena cestujúceho v rezervácii) je potrebné vytvoriť novú rezerváciu podľa aktuálnych cenových podmienok a podľa aktuálnosti letov. Výnimkou však môžu byť niektoré nízkonákladové letecké spoločnosti, ktoré takéto zmeny umožňujú za určitý poplatok.

Pri vystavení dvoch samostatných leteniek, ktorých lety na seba nadväzujú (napr. let Košice – Praha jednou leteckou spoločnosťou a let Praha – Chicago inou leteckou spoločnosťou), agentúra a ani letecká spoločnosť nezodpovedá za prípadné škody,

ktoré môžu byť spôsobené cestujúcemu, ak je let druhej leteckej spoločnosti zrušený alebo má posunutý čas odletu. V takom prípade si cestujúci uplatňuje náhradu u leteckej spoločnosti, u ktorej k tejto nepravidelnosti došlo.

Systém kompenzácií pasažierom v prípade odmietnutia nástupu na preknihovaný let, v prípade zrušenia alebo omeškania letu rieši nariadenie EK č. 261/2004. Ustanovenia tohto nariadenia platia v plnom rozsahu pre lety klasických leteckých spoločností ale i pre lety zakúpené u LC leteckej spoločnosti.

Je povinnosťou cestujúceho, aby pri letenke, ktorá pozostáva z viacerých úsekov cesty, využil jednotlivé úseky presne v poradí v akom nasledujú. Ak by cestujúci na niektorý z úsekov nenastúpil, letecká spoločnosť je oprávnená zrušiť cestujúcemu bez nároku na náhradu všetky ďalšie úseky cesty.

V prípade, ak pasažier dodrží všetky podmienky pre rezerváciu, vie túto skutočnosť jednoznačne preukázať, a napriek tomu k rezervácií nedôjde, má právo písomne (e-mailom) požiadať leteckú spoločnosť (resp. agentúru) o vysvetlenie a uplatniť si reklamáciu. Vybavovanie reklamácie v zmysle Zákona SR č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa by nemalo trvať dlhšie ako 30 dní od dňa prijatia reklamácie.



V legislatíve slovenskej republiky je problematika reklamácií ukotvená v Zákone č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Pokiaľ je reklamácia odôvodnená, letecká spoločnosť by na svoje náklady mala uskutočniť všetky kroky smerujúce k tomu, aby mal jej zákazník možnosť uzavrieť s touto spoločnosťou (resp. s ním vybranou leteckou prepravnou spoločnosťou) novú prepravnú zmluvu za rovnakých podmienok, za akých mal záujem rezervovať si túto prepravu. Všetky úkony leteckej spoločnosti by mali smerovať k tomu, aby mal zákazník možnosť uzavrieť novú prepravnú zmluvu za obdobných podmienok najmä z hľadiska času, miesta odletu a priletu, ceny prepravy a pod.

3.6 Komplexné cestovné poistenie v leteckej preprave osôb

Súčasťou rezervácie v rámci leteckej prepravnej služby môže byť aj komplexné cestovné poistenie, ktoré sa napr. týka:

- poistenia liečebných nákladov v zahraničí;
- úrazového poistenia v zahraničí;
- poistenia batožiny a vecí osobnej potreby;
- poistenia zodpovednosti za škodu;
- poistenia storna objednanej leteckej prepravnej služby a iné poistné služby.

Druh a výška platby poistného závisí od ponúkaného produktu a od jednotlivých poisťovní, u ktorých si cestovné poistenie uzatvárame.

3.7 Poistenie storna objednanej leteckej prepravnej služby

Jednou zo služieb v rámci rezervačného procesu je prostredníctvom on-line systému aj poistenie storna objednanej leteckej prepravnej služby.

Zakúpením poistenia storna objednanej leteckej prepravnej služby v určitej výške (napr. 2,5 % z celkovej ceny rezervácie) je možné získať krytie stornopoplatku v prípade stornovania letenky. Rozsah a podmienky poistenia storna sú dané zmluvnými podmienkami medzi leteckou spoločnosťou (agentúrou) a poisťovacou finančnou inštitúciou.

Poistenie storna objednanej služby kryje poplatky za stornovanie produktov zakúpených prostredníctvom rezervačného systému. Základný rozsah poistenia sa vzťahuje na stornovanie z nasledovných dôvodov:

- náhle ochorenie alebo úraz poisteného, ak je doložený lekársky doklad, že liečenie takéhoto ochorenia alebo úrazu nebude ukončené ku dňu, kedy mala byť objednaná služba poistenému poskytnutá,
- náhle ochorenie alebo úraz blízkej osoby, za podmienky, že toto ochorenie má za následok jej pripútanie na lôžko a vyžaduje jej nepretržitú opateru poisteným. Platí to za podmienky, ak je doložený lekársky doklad, že takýto stav bude trvať ku dňu, kedy mala byť objednaná služba poistenému poskytnutá,
- hospitalizácia v dôsledku náhleho ochorenia alebo úrazu poisteného alebo blízkej osoby, ak ide o jej bezprostredné ohrozenie života, a ak je predpoklad, že jej bezprostredné ohrozenie života bude trvať aj v deň, kedy mala byť objednaná služba poistenému poskytnutá,
- úmrtie poisteného alebo blízkej osoby. V prípade úmrtia poisteného je osoba, ktorá stornuje objednanú službu povinná predložiť úmrtný list poisteného,
- živelná udalosť, ktorá poistenému zabránila zúčastniť sa leteckej prepravy,
- škoda spôsobená poistenému trestným činom tretej osoby, v dôsledku ktorej poistený nemohol využiť objednanú službu,
- ak sa pri individuálnej doprave počas cesty do miesta pobytu stane vážna dopravná nehoda, živelná udalosť, štrajk, trestný čin spôsobený treťou osobou, ktorý znemožňuje poistenému pokračovať v ceste, za podmienky, že pri nastupovaní na cestu nemohol poistený vznik takejto udalosti predvídať,

- oficiálne vyhlásenie Ministerstva zahraničných vecí SR, že v mieste pobytu v zahraničí, kam mal poistený vycestovať alebo v krajine, ktorou mal prechádzať (ak nie je možné použiť náhradnú bezpečnú trasu), je zvýšené nebezpečenstvo pobytu z dôvodu živelnej udalosti, vojny, občianskych nepokojov, terorizmu a pod.

Rozšírený rozsah poistenia sa zároveň vzťahuje aj na prípady:

1. ak poistený stornuje objednanú službu a dôvod stornovania vznikol na strane poisteného v súvislosti so zamietnutím žiadosti o pridelenie víz príslušným zastupiteľským úradom krajiny, do ktorej chce poistený vycestovať;
2. ak poistený stornuje objednanú službu a dôvod stornovania vznikol na strane poisteného v súvislosti so:
 - zmeškaním odchodu hromadného dopravného prostriedku do zahraničia z dôvodu dopravnej nehody, ktorej priamym účastníkom bol poistený, pričom k dopravnej nehode došlo počas prepravy poistného na miesto odchodu hromadného dopravného prostriedku;
 - zmeškaním odchodu hromadného dopravného prostriedku do zahraničia z dôvodu technickej poruchy dopravného prostriedku, ktorým sa poistený prepravoval na miesto odchodu hromadného dopravného prostriedku;
 - nepredvídanou zmenou pôvodného termínu skúšky z prevádzkových dôvodov školy alebo nepredvídanou zmenou pôvodného termínu skúšky zo strany skúšajúceho, ktorý mal skúšku vykonať, pokiaľ je poistený zapísaný ako študent riadneho denného štúdia na vysokej škole.

Z poistného krytia je vylúčené stornovanie objednanej služby, ak by dôvod stornovania vznikol u poisteného v súvislosti s:

- zdravotnými komplikáciami v tehotenstve, ak v čase objednávania služby bolo tehotenstvo poistenému známe;
- chorobami už existujúcimi v čase uzavierania poistenia, chronickými a/alebo opakujúcimi sa, ak nejde o akútny stav. V prípade akútneho zhoršenia existujúcej, chronickej a/alebo opakujúcej sa choroby je poistné plnenie poskytované za podmienky, že objednanie služby bolo preukázateľne konzultované s ošetroujúcim lekárom;
- psychickými poruchami alebo psychickými ochoreniami, ak v čase objednávania služby boli tieto choroby poistenému známe;

- požitím alkoholu, drog, omamných látok a liekov, ktoré neboli poistenému vydané na lekársky predpis;
- abstinenčnými prejavmi pri závislosti na alkohole, drogách alebo iných omamných látkach;
- umelým prerušením tehotenstva, s výnimkou umelého prerušenia tehotenstva zo zdravotných dôvodov;
- následkami nepodrobenia sa povinnému očkovaniu;
- prenosnými pohlavnými chorobami;
- pokusom o samovraždu a samovraždou poisteného;
- udalosťou, ktorá bola spôsobená úmyselne alebo vedomou nedbanlivosťou poisteného alebo v súvislosti s priestupkom alebo trestnou činnosťou poisteného;
- vedením motorového vozidla bez vodičského oprávnenia;
- manipuláciou so strelnou zbraňou alebo výbušninou, s výnimkou, ak používanie strelnej zbrane alebo manipulácia s výbušninou je súčasťou výkonu povolania.

Z poistného krytia je ďalej vylúčené stornovanie služby, ak by dôvod stornovania vznikol v súvislosti s pôsobením jadrovej energie alebo vplyvom rádioaktívneho materiálu prípadne vojnou, občianskymi nepokojmi, terorizmom.

Nárok na poistné plnenie z poistenia storna objednanej služby tiež nevzniká v prípade, ak poistený stornuje objednanú službu a súčasne nahlási poskytovateľovi služby, že objednanú službu využije za rovnakých podmienok a v rovnakom termíne iná osoba (náhradník).



4. Letecký prepravný proces cestujúcich

Celý letecký prepravný proces prešiel počas svojho vývoja vysokou štandardizáciou a modernizáciou. Profesionalita letiskového personálu, palubného personálu, úroveň a kvalita realizácie prepravného procesu sa však u jednotlivých letiskových prevádzkovateľov a leteckých prepravcov odlišuje.

4.1 Odbavovací proces cestujúcich

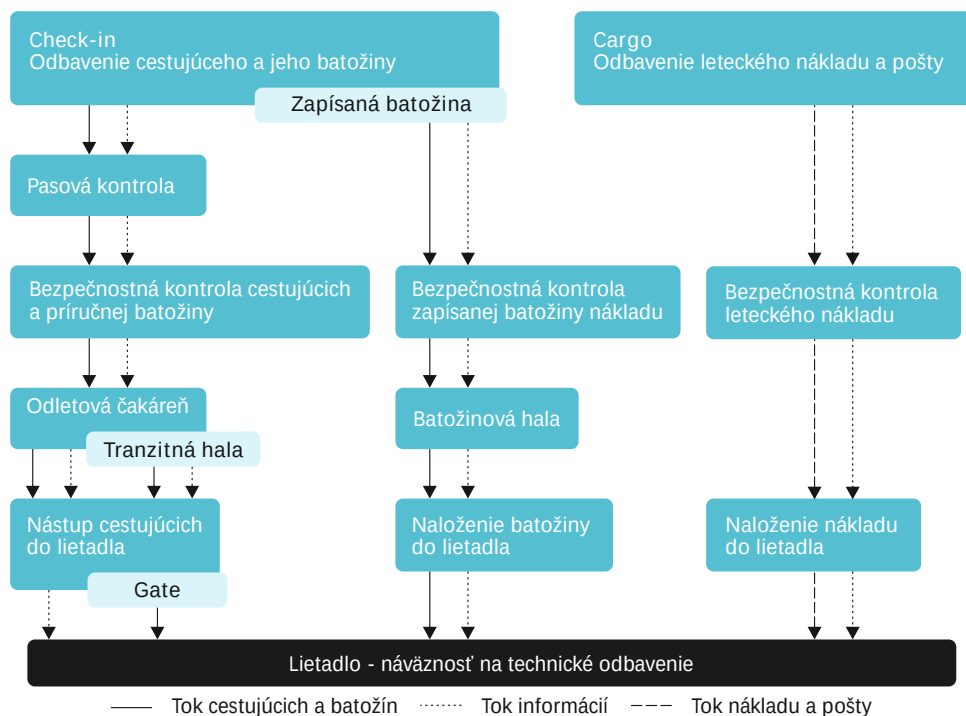
Odbavovací proces cestujúcich je prvým kontaktom cestujúceho s letiskom a leteckou spoločnosťou. Je preto veľmi dôležitý spôsob jeho vykonania, čo má priamy vplyv na posudzovanú kvalitu poskytovaných služieb na letisku pred odletom a po prilete. Rýchlosť odbavovacieho procesu, pohodlnosť, príjemný pocit počas letu, to sú dôležité faktory spokojnosti cestujúcich pri celkovom hodnotení služieb v leteckej doprave. Tieto faktory majú tiež podstatný vplyv pri následnom využití leteckej dopravy u potenciálnych zákazníkov v budúcnosti.

V zásade sa odbavovací proces na letiskách skladá z dvoch základných častí – tokov:

1. Odbavenie cestujúcich a ich batožín.
2. Odbavenie leteckého nákladu (tovarov) a pošty.

Činnosti v rámci odbavovacieho procesu a jeho jednotlivé položky sú obsahom IATA Airport Handling Manuálu (AHM). V manuály sú definované postupy odbavenia cestujúcich, postupy obsluhy lietadiel, popis prevádzkovej dokumentácie a správ, zodpovednosti letiskového personálu a popis iných predpísaných a doporučených činností v rámci leteckého prepravného procesu.

- i** IATA Airport Handling Manuál (AHM) je publikácia, ktorá obsahuje odporúčané štandardy a postupy týkajúce sa letiskovej bezpečnosti, postupov kontroly batožiny, nákladu a pošty, obsluhy lietadiel a ostatných letiskových odbavovacích postupov.



Obr. 4.1: Schéma odbavovacieho procesu na civilných letiskách.

Celý proces prípravy na let, odbavenia cestujúcich na letisku ako aj samotná letecká preprava cestujúcich predstavuje množstvo na seba navzájom nadväzujúcich činností, ktoré priamo alebo nepriamo súvisia s leteckou dopravou. Jednotlivé kroky vytvárajú plynulý tok cestujúcich, batožín, tovarov a pošty. Súčasťou procesu je aj tok informácií, prevádzkových správ a dokladov potrebných v rámci prepravy (Obr. 4.1).

Dobrý dojem z celého leteckého prepravného procesu je ovplyvnený kvalitou, rýchlosťou, prístupom jednotlivých zamestnancov letísk a leteckých spoločností, úrovňou poskytovaných služieb, atmosférou prostredia a inými faktormi.

Odbavenie cestujúcich, batožín, tovarov a pošty zaradíme do kategórie obchodného odbavenia, ktoré nadväzuje na technické odbavenie lietadiel.

Vo všeobecnosti sa letecký prepravný proces cestujúcich skladá z nasledujúcich krokov:

1. Preprava na letisko
2. Check-in (Obr. 4.2):
 - kontrola letenky;
 - odovzdanie, odváženie podanej batožiny;
 - označenie batožiny čiarovým kódom;
 - vybavenie cestujúceho v systéme;
 - pridelenie miesta v lietadle;
 - vydanie palubnej vstupenky;
3. Detekčná kontrola cestujúceho a jeho príručnej batožiny
4. V prípade letu do mimo Schengenský priestor pasová a colná kontrola (hraničná a cudzinecká polícia)
5. Čakanie cestujúcich v sterilnom priestore
6. Prechod cez gate – kontrola palubnej vstupenky
7. Doprava k lietadlu
8. Nástup do lietadla

Úlohou odbavovacích procesov na letiskách je zaistenie bezpečnosti v civilnom letectve a udržiavanie trvalého a aktuálneho prehľadu o cestujúcich, ktorí si za leteckú prepravu zaplatili a chcú tieto služby využiť. Vďaka prepojeniu na odbavovacie systémy ďalších letísk sú medzinárodné letiská schopné cestujúceho odbaviť až do konečnej stanice jeho cesty.



Obr. 4.2: Check-in.

Z pohľadu organizačného zabezpečenia môže byť spôsob odbavenia cestujúcich riešený nasledovne (pre viac informácií pozri tiež [Kazda a Caves 2007](#)):

a) Spoločné odbavenie cestujúcich

common check-in

Ide odbavenie cestujúcich pri akejkol'vek odbavovacej prepážke stanovených leteckých spoločností odlietavajúcich v určitom časovom úseku (napr. 12 hodín, 24 hodín, 6 hodín). Prepážky sú zvyčajne rozdelené pre cestujúcich C triedy (Business class) a pre cestujúcich ekonomickej triedy (Economy class).

b) Odbavenie podľa letu alebo leteckej spoločnosti

flight check-in, dedicated check-in

Jednotlivé prepážky alebo určitý počet prepážok sú určené pre odbavenie určitého letu alebo viacej letov určitej leteckej spoločnosti. Odbavenie je realizované oddelene pre cestujúcich v rôznych cestovných triedach (Economy class, Business class, prípadne First class). Tento typ odbavenia je pomerne výhodný aj pre cestujúcich ale tiež pre personál, ktorý má cestujúcich určitej linky zhromaždených u určitej prepážky. Hoci sa počet prepážok volí podľa počtu cestujúcich, optimálneho využitia kapacity prepážok sa dosiahne len zriedka. V závislosti na tom, ako cestujúci pristupujú k prepážkam (jednotlivo alebo v skupinách) sú prepážky striedavo nevyužívané alebo naopak preplnené. Prepážky sú otvorené len určitú dobu, a to zhruba 40 minút až 3 hodiny pred odletom. Cestujúci tak majú k dispozícii obmedzený časový interval na odbavenie.

c) Expresné odbavenie

express check-in

Je vykonávané u cestujúcich bez zapísanej batožiny, takže cestujúci nemusia čakať u odbavovacej prepážky. Je skontrolovaná príručná batožina, cestujúci prejde detekčnou kontrolou a celý proces odbavenia je preto rýchlejší a plynulejší.

d) Individuálne odbavenie

individual check-in

Je poskytované osobám ako sú deti, cestujúci s obmedzenou pohyblivosťou, cestujúci s nadrozmernou batožinou a početnejšie skupiny cestujúcich. Prepážka pre tento druh odbavenia funguje podobne ako prepážka pre spoločné odbavenie, s tým rozdielom, že je vyhradená práve pre tieto skupiny osôb.

e) Internetové alebo telefonické odbavenie

web check-in

Umožňuje cestujúcim odbavenie ešte pred cestou na letisko prostredníctvom internetu alebo napr. v terminále nachádzajúceho sa v meste. Ten je situovaný spravidla v mieste napojenia na iný druh dopravy (autobusová, železničná

doprava). Bud' je obmedzené len na odbavenie cestujúcich s príručnou batožinou alebo umožňuje cestujúcim odovzdanie zapísanej batožiny u drop off prepážky.

f) Samoobslužné odbavenie

self check-in

Jeho cieľom je skvalitniť a zrýchliť celý odbavovací proces. V súčasnosti sa rozširuje jeho využitie na mnohých letiskách. Cestujúci sa v tomto prípade identifikuje svojou platobnou kartou a na let sa odbaví sám s využitím interaktívnej komunikácie s odbavovacím zariadením (Obr. 4.3). Ak má so sebou aj zapísanú batožinu, batožinu odovzdá na špeciálnej samoobslužnej prepážke (drop off luggage counter). Rozvoj samoobslužného odbavenia je jednou z priorít IATA. Sleduje sa tým predovšetkým úspora času, skvalitnenie služieb pre cestujúcich a úspora finančných prostriedkov (približne 2,50 USD na odbavenie jedného cestujúceho).

g) Odbavenie v gate

gate check-in

Ide o odbavenie priamo u východu z terminálu letiska pred nástupom do lietadla. Tento spôsob sa používa u tranzitných cestujúcich, v mieste medzipristátia, kde menia linku rovnakého prepravcu alebo prestupujú na linku iného prepravcu. Tento spôsob je možné použiť v prípade, ak:

- cestujúci je už odbavený vrátane batožiny skôr, napr. v cestovnej kancelárii, na letisku odletu a má už vystavenú palubný lístok;
- na letisku existuje možnosť samoobslužného vybavenia bez batožín (ticket kiosk).

Toto odbavenie má však v súvislosti so sprísnením bezpečnostných kontrol v civilnom letectve obmedzené využitie.



Obr. 4.3: Samoobslužný kiosk.

4.1.1 Odbavovacie systémy

Odbavovacie systémy cestujúcich a ich batožín je možné vykonať nasledujúcimi spôsobmi:

a) Manuálne odbavenie

Ide o ručné vypísanie palubného lístka, ručné vypísanie batožinového lístka a manuálna príprava prevádzkovej dokumentácie (loadsheets, balance sheet, menný zoznam cestujúcich a ostatné). Pred nástupom cestujúceho do lietadla je ešte manuálne prepočítaný počet odobraných ústrižkov palubných lístkov. Ide o veľmi náročný a zdĺhavý proces, a preto sa používa iba na malých letiskách, ktoré nemajú zavedený poloautomatický alebo automatický systém odbavenia.

b) Poloautomatické odbavenie

Ide o systém, kedy aspoň jedna zložka z odbavovacieho procesu je zautomatizovaná. Buď je to automatické vytlačenie palubného lístka alebo batožinového lístka alebo je to automatické vypočítanie loadsheetu alebo kombinácia týchto procesov.

c) Automatické odbavenie

Všetky zložky odbavovacieho procesu sú automatizované a sú prepojené s letiskovými informačnými systémami (SITATEX, GAETAN, AFTN a pod.). Tieto systémy spracujú všetky informácie od začiatku odbavenia až po výstup cestujúcich na letisku priletu (Obr. 4.4). Systém automatického odbavenia sa využíva nielen k odbaveniu cestujúcich, ale údaje v jeho databázy sa využívajú aj v procese vyvažovania lietadla, odosielania prevádzkových správ a spracovania letovej dokumentácie.

Po odbavení cestujúceho leteckí prepravcovia preberajú za cestujúceho priamu zodpovednosť. Ak by bol z nejakého dôvodu let zmeškaný alebo zrušený (počasie, porucha na lietadle a pod.) cestujúci má nárok na odpovedajúcu pomoc za túto skutočnosť (občerstvenie, prípadne ubytovanie, náhradná preprava a pod.).

4.1.2 Minimum check-in time

Ide o časový úsek medzi koncom odbavenia na určitú linku a odletom tejto linky. Je to doba, kedy sú už všetci cestujúci vybavení, a nie je už možné prijať k preprave žiadneho cestujúceho, pretože už prebiehajú vlastné prípravy k letu.

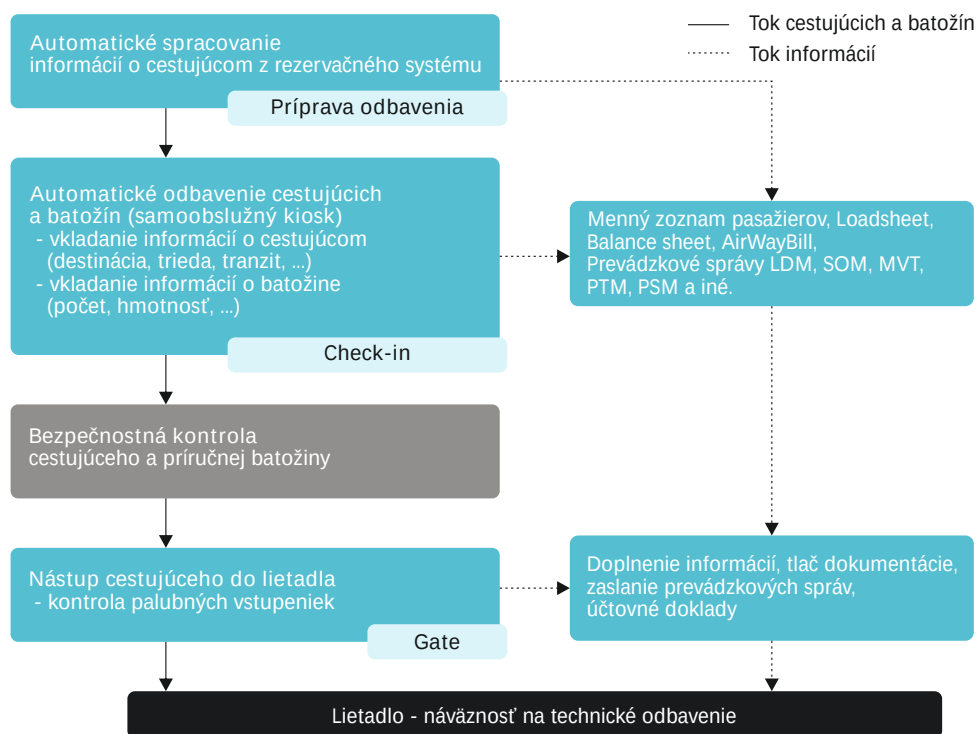
Táto doba je špecifická pre jednotlivé letiská a rôzna pre jednotlivé letecké linky. Jeho dĺžka je závislá od organizácie odbavovacieho procesu, rozsahu bezpečnostných kontrol, veľkosti terminálu a spôsobu spracovania letovej dokumentácie. Každé letisko má určený uzatvárací čas pre linky do jednotlivých destinácií (napr. európske linky, zámorské linky alebo vnútroštátne linky) a niekedy tiež pre linky rôznych leteckých spoločností. Bežne sa tento časový rozsah pohybuje v rozmedzí 40 minút až 3 hodiny

pred plánovaným odletom lietadla. Ak sa cestujúci v priebehu tohto času na let nezaregistruje, resp. neprejde odbavovacím procesom, nie je povinnosťou dopravcu cestujúceho na let prijať.

4.1.3 Minimum connecting time

Podobne ako minimum check – in time je na letiskách definovaný tiež minimum connecting time (MCT). Je to minimálny čas, ktorý musí byť dodržaný medzi príchodom jednej linky na určité letisko a odletom nadväznej linky z toto istého letiska, prípadne iného letiska v tom istom meste (regióne).

MCT je zvyčajne dlhší než minimum check – in time, pretože zahrňuje čas potrebný na vyloženie a naloženie batožín a na transfer cestujúcich z miesta príchodu do miesta odletu. Tento čas je tiež závislý od toho, či sa jedná o medzinárodnú prepravu alebo vnútroštátnu prepravu, či cestujúci musí meniť terminál, letisko alebo leteckú spoločnosť.



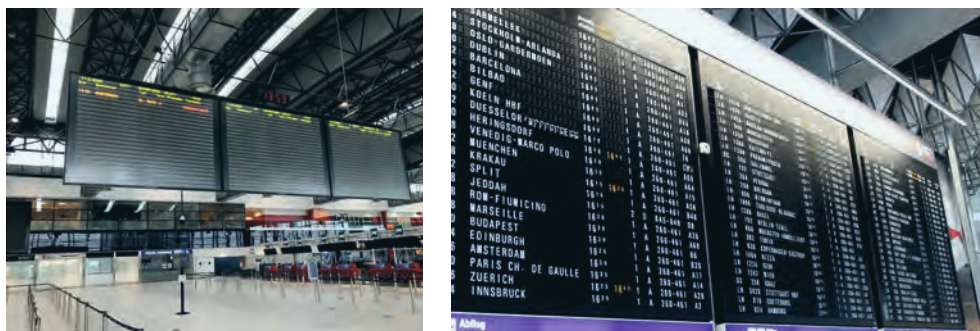
Obr. 4.4: Systém odbavenia cestujúceho a batožín pomocou samoobslužných stojanov.

4.2 Preprava na letisko

Preprava na letisko je v réžii samotného cestujúceho. Letecké spoločnosti takéto služby neposkytujú. Je však vhodné, aby mal cestujúci dostatok informácií o priletoch a odletoch jednotlivých liniek potrebných k včasnému príchodu na letisko a k odbaveniu. Tieto informácie cestujúci získa z letových poriadkov jednotlivých leteckých spoločností, zo špeciálnych informačných stránok GDS, prípadne z webových stránok letísk a leteckých dopravcov.

Každé medzinárodné letisko (alebo letecký dopravca) má svoj informačný systém a informačné tabule s displejom (Obr. 4.5), ktoré minimálne v dvoch jazykoch (miestny jazyk a anglický jazyk) informujú cestujúceho o jednotlivých linkách, destináciách, časoch odletov a priletov, nástupných bránach a pod.

Informačné tabule poskytujú tiež dodatkové informácie, akými sú prípadné zmeškania odletov a priletov, zrušenia letov a iné. Tok informácií v letiskovej hale je tiež sprostredkovaný rozhlasovým hlásením o jednotlivých leteckých linkách. Informačná tabuľa (väčšinou je ich v terminály letiska niekoľko) by mala byť viditeľná zo všetkých priestorov terminálu a dobre čitateľná.



Obr. 4.5: Informačné tabule odletov a priletov.

4.3 Check-in

Po príchode na letisko je cestujúci pred letom povinný pristúpiť k odbavovacej prepážke (check-in), kde prebieha samotné vybavenie cestujúceho v odbavovacom systéme.

Počet odbavovacích stanovišť závisí od času potrebného k odbaveniu jedného cestujúceho a celkovému počtu cestujúcich, ktorí majú byť odbavení v určitom časovom intervale. Počet a umiestnenie odbavovacích prepážok by sa mal realizovať tak, aby cestujúci boli odbavení čo v najkratšom možnom čase, aby tým nebol zdržaný odlet linky.

Odbavovací proces (check-in) má za cieľ zaistiť, aby sa na palubu lietadiel dostali len osoby, ktoré majú:

- potvrdenú rezerváciu a zaplatenú letenku na príslušný let;
- potrebné osobné, vízové a zdravotné doklady;
- počet, objem a hmotnosť zapísaných batožín, ktoré zodpovedajú zaplatenému cestovnému;
- počet, veľkosť, hmotnosť a obsah príručnej batožiny zodpovedajúcej bezpečnostným predpisom a podmienkam prepravy u daného prepravcu.

Podľa typu služieb ponúkaných leteckými prepravcami na komerčných linkách dostane cestujúci pri check-ine zvyčajne palubnú vstupenku s potvrdeným sedadlovým miestom v lietadle. Pri kontrole rezervácie a letenky je požadovaný aj identifikačný doklad (pas, osobný preukaz).

Na niektorých letiskách je možné použiť odbavovacích stojanov, kde sa cestujúci identifikuje zadaním verifikačných údajov a kreditnou kartou, ktorá bola použitá pri zakúpení letenky. Po identifikácii a overení platby (úhrada rezervácie) za leteckú prepravnú službu je cestujúcemu vystavený palubný lístok (Boarding Pass). Na palubnom lístku sa uvádza číslo odletovej brány (Gate), číslo letu a sedadlové miesto v lietadle. Tieto údaje sú potrebné pre ďalšiu orientáciu na letisku až k lietadlu a v samotnom lietadle.

Ak pasažier cestuje do miesta konečnej destinácie cez niekoľko letísk (tranzit/transfer), je mu zvyčajne vydaný palubný lístok aj na ostatné úseky cesty, aby nemusel vybavovacím procesom prechádzať ešte raz na tranzitných/transférových letiskách.

Cestujúcemu je v rámci vybavenia odvážená zapísaná batožina, či spĺňa hmotnostný limit. V prípade prekročenia povoleného hmotnostného limitu zapísanej batožiny je táto nadváha spoplatnená podľa tarify podmienok leteckého prepravcu. Na batožinu sa pripevní štítok s čiarovým kódom, ktorý obsahuje informácie o majiteľovi batožiny, a tiež prestupovú a cieľovú stanicu. Druhá časť štítku s identickým čiarovým kódom je odovzdaná cestujúcemu (môže byť napr. prilepená na zadnej strane palubného lístka). Tento ústrižok slúži na vyzdvihnutie batožiny v mieste priletu, a tiež ako doklad v prípade straty (meškania) batožiny, aby bola možná jej lokalizácia (dohľadanie) a identifikácia.

Po odovzdaní zapísanej batožiny sa už cestujúci so svojou batožinou v priebehu letu nestretne a vyzdvihne si ju až v cieľovej stanici. S palubným lístkom a príručnou batožinou cestujúci postupuje ďalej k detekčnej kontrole a v prípade letov mimo Schengenský priestor k pasovej kontrole.

4.4 Bezpečnostná kontrola cestujúcich

Bezpečnostné kontroly a opatrenia vykonávané vo vzťahu k leteckým cestujúcim majú za cieľ zaistiť, že cestujúci neprenesú do priestorov letiska a na palubu lietadiel zbrane, výbušné látky alebo iný nebezpečný predmet a zariadenie, ktorým by bolo možné spáchať protiprávny čin.

Okrem cestujúcich, ktorí patria do špeciálnej kategórie (pozri [kap. 7.2 Zvláštne kategórie cestujúcich](#)), a u ktorých sa detekčná kontrola nevykonáva alebo sa vykonáva inými postupmi, všetci odlietavajúci cestujúci (z krajiny pôvodu odletu, transferujúci cestujúci), musia byť detekčne skontrolovaní podľa štandardov dokumentu Doc 8973/6 k Annexu 17 ICAO a ECAC Doc.30.

 Dokument Doc 8973/6 k Annexu 17 ICAO “Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interferenc” sa zaoberá ochranou medzinárodného civilného letectva pred činnosťami protiprávneho zasahovania. Dokument ECAC CEAC Doc No. 30 – “Policy Statement in the Field of Aviation Security” je vyhlásením o politike v oblasti bezpečnostnej ochrany letectva.

Transferoví a tranzitní cestujúci, ako aj ich palubná batožina musí byť podrobená dostatočnej bezpečnostnej kontrole, ktorá má za cieľ zabrániť, že počas tranzitných zastávok nedôjde k zmiešaniu tranzitných cestujúcich s neskontrolovanými osobami, a že nebudú na palubu lietadla vnesené nepovolené predmety.

Leteckí cestujúci sú pred nástupom do lietadla detekčne kontrolovaní nasledujúcimi metódami a zariadeniami:

- prechodom cez rámový detektor kovov;
- kontrolou ručným detektorom kovov (následná alebo náhodná kontrola);
- v prípadoch vážneho podozrenia z prítomnosti nebezpečného predmetu u cestujúceho a v závislosti na stupni určitého rizika osobnou (fyzickou) prehliadkou;
- podľa okolností doplnkovou technikou – napr. celotelový screening, detektor stopových prvkov, detektor obuvi a iné.

Detekčnou kontrolou prechodom cez rámový detektor kovov musí prejsť pred nastúpením do lietadla každý letecký cestujúci (Obr. 4.6).

Následná kontrola ručným detektorom kovov sa musí vykonať u všetkých detekovaných cestujúcich, u ktorých došlo k spusteniu výstražnej signalizácie prechodom cez rámový detektor kovov. Náhodné použitie ručného detektoru kovov sa aplikuje aj pri určitom počte cestujúcich (asi 10 %), u ktorých nedošlo k spusteniu signalizácie rámového detekčného zariadenia. Cieľom náhodných kontrol pomocou



Obr. 4.6: Stanovisko bezpečnostnej kontroly na letisku.

ručného detektoru kovov je zaistenie vysokej účinnosti a spoľahlivosti procesu výkonu detekčnej kontroly leteckých cestujúcich.

Letecká doprava a samotné lietadlá sa v mnohých prípadoch stali cieľom a prostriedkom pre spáchanie teroristických akcií. Kvôli zaisteniu bezpečnosti a minimalizácie rizík pred činmi protiprávneho zasahovania v letectve sa neustále kontrolné a bezpečnostné pravidlá sprísňujú a regulujú. Sú zadefinované kategórie zakázaných predmetov, ktoré cestujúci nesmie mať u seba alebo v príručnej batožine alebo počas letu (Nečas a Ušiak 2010).

4.5 Pasová a vízová kontrola

Cestujúci, ktorý cestuje mimo Schengenský priestor, musí prejsť pasovou kontrolou. Pri tejto kontrole predkladá svoj pas a ďalšie doklady (napr. vízum), ktoré kontroluje hraničná a cudzinecká polícia ešte pred nástupom do lietadla. Cieľom kontroly je zistiť, či je cestujúci oprávnený a či má všetky potrebné náležitosti, ktoré mu dovoľujú

výstup a vstup na územie inej krajiny. Kontrolujú sa tiež vyvážané predmety a tovar, ktorý podlieha colným zákonom krajiny vývozu a dovozu.

 Colný zákon NR SR č. 180/1996 Z. z. vychádza z nariadenia Rady Európskej únie č. 92/2913/EEC z 12. októbra 1992 a nariadenia Komisie č. 2454/1993, na základe ktorého sa vykonávajú ustanovenia Colného zákona Európskej únie v znení neskorších predpisov.

Cestujúci je na základe predložených dokladov identifikovaný a je vykonaná verifikácia osobných údajov cestujúceho. Z dôvodu ohrozenia leteckej dopravy pred terorizmom a kriminálnymi živlami je overovanie cestujúceho pomocou informačných databáz o hl'adaných osobách a osobách, ktoré sú podozrivé z podporovania terorizmu a pod. (napr. Schengenský informačný systém).

Na základe voľ'ného pohybu osôb v Schengenskom priestore sa pasová a vízová kontrola osôb cestujúcich v rámci tohto priestoru nevykonáva. Za týmto účelom letiská v Schengenskom priestore prijali opatrenia, ktoré oddeľujú cestujúcich odlietavajúcich do krajín v Schengenskom priestore a ostatných (Nečas a Kelemen 2010).

Cestujúci v rámci Schengenského priestoru však nemajú v rámci odbavovacieho procesu na letiskách výnimku z výkonu štandardnej detekčnej kontroly.

4.6 Čakanie pred odletom

Čakanie pred nástupom do lietadla po odbavení a kontrole cestujúceho sa uskutočňuje v tzv. sterilných priestoroch terminálu. Cestujúci vyšších tried (business, first class) môžu byť pozvaní do špeciálneho salónika, kde trávia čas do odletu. Cestujúci v týchto vyhradených priestoroch odletovej haly čakajú na pokyn (môže im byť oznámený rozhlasom v kombinácii s informáciou na informačnej tabuli) člena posádky lietadla, (pracovníka letiska) k nástupu do lietadla.

Odletová hala môže byť prepojená s tranzitným priestorom, kde čakajú cestujúci na nadväznú linku. Mala by byť projektovaná tak, aby sa v nej cestujúci dobre orientoval. Jednotlivé nástupné brány musia byť viditeľne označené a súčasťou vybavenia odletovej haly by mali byť aj informačné tabule, ktoré informujú cestujúcich o časoch odletoch, jednotlivých linkách a pod. Prevádzkovateľ letiska by mal v rámci možností zabezpečiť, aby čakanie cestujúcich na odlet bolo príjemné a pohodlné.

V tomto priestore ide o tzv. bezcolnú zónu (duty free), kde má cestujúci možnosť navštíviť predajne bezcolného tovaru, prípadne zariadenia s predajom malého občerstvenia, kníh a dennej tlače, suvenírmí a pod. Letiskoví prevádzkovatelia totiž dobre vedia, že tento čas chcú cestujúci stráviť čo najpríjemnejšie, a preto sú ochotní minúť (v prípade dovolenkových destinácií aj posledné peniaze v cudzej mene, ktoré im ešte ostali) pomerne vysoké finančné čiastky na občerstvenie a darčeky.

4.7 Nástup na palubu lietadla

Zvyčajne 15 – 30 minút pred odletom lietadla sú cestujúci handlingovým agentom alebo pracovníkom leteckej spoločnosti vyzvaní k nástupu do lietadla. Po výzve k nástupu do príslušnej brány (gate) na odlet je zvyčajne na východe z terminálu cestujúcemu skontrolovaná palubná vstupenka a identifikačný doklad. Po skontrolovaní cestujúcich je potvrdený zoznam cestujúcich, prípadne sú vykonané dodatočné zmeny pridelených miest v lietadle. Cestujúci si u seba necháva ústrižok palubnej vstupenky pre jeho informáciu a kontrolu palubným personálom.

Na malých letiskách, ktoré nemajú nástupné mosty a vzdialenosť k lietadlu je menšia, môžu ísť cestujúci k nástupným schodom lietadla pešo. Ak je táto vzdialenosť k lietadlu dlhšia, je odvoz k lietadlu zabezpečovaný nízko podlahovým letiskovým autobusom. Zvláštne kategórie cestujúcich (rodiny s deťmi, osoby so zníženou pohyblivosťou, VIP cestujúci) môžu využiť pri nástupe na palubu do lietadla asistenčné služby letiskového personálu, osobitné vstupy a upravené nástupné mosty.

4.8 Služby na palube lietadla

Už samotné privítanie a usadenie cestujúcich na palube lietadla palubným personálom je dôležitým faktorom, ktorý vzbudzuje pocit istoty, bezpečnosti a pohodlia u cestujúcich. Ďalšie služby na palube lietadla sa poskytujú od toho, v ktorej prepravnej triede pasažier cestuje, a o akú linku a akého leteckého prepravcu ide.

Prednostne je väčšia pozornosť venovaná cestujúcim business a prvej triedy, kde je podanie nápoja na privítanie (welcome drink) a poskytnutie dennej tlačie samozrejmosťou. V ekonomickej triede tieto služby nie sú pravidlom. Závisí to od samotnej leteckej spoločnosti. Jedlo a nápoje na palube lietadla sa podávajú v závislosti na dĺžke letu a podľa toho, či je jedlo a nápoj súčasťou ceny za leteckú prepravu.

Všetci cestujúci sú hneď po nástupe do lietadla oboznámení s pravidlami bezpečnosti, ktorých obsah je daný medzinárodnými predpismi (použitie kyslíkových masiek a pod.). Malo by nasledovať privítanie cestujúcich kapitánom lietadla, poskytnutie základných informácií o lete, o letisku pristátia, informácie o počasí, miestnom čase a pod. Príjemným spestrením býva poskytnutie malého občerstvenia, duty free predaj, možnosť interaktívnej zábavy, videa, audio projekcie, prípadne u modernejších lietadiel využitie internetu.

Rozsah poskytovaných služieb závisí od dĺžky letu, od poskytovanej ponuky leteckého prepravcu a od vybavenia lietadla.

4.9 Výstup do terminálu a odjazd z letiska

Po prilete cestujúci opúšťa lietadlo a premiestňuje sa do terminálu, a to:

- pešo od lietadla (krátka vzdialenosť medzi lietadlom a terminálom);
- pešo prostredníctvom nástupných mostov (jetty, bridge) – lietadlo je tesne pri termináli;
- autobusom od lietadla (väčšie letiská, väčšia prevádzka, väčšie vzdialenosti od lietadla k terminálu).

Po príchode do terminálu cestujúci:

- prechádza pasovou, vízovou a colnou kontrolou;
- vyzdvihne si batožinu a opúšťa letisko;
- v prípade transferových cestujúcich, prechádza do sterilných priestorov (gate), vyčkávacích priestorov nadväzného letu;
- prechádza do sterilných priestorov (gate), vyčkávacích priestorov a na vyzvanie sa opäť vracia do toho istého lietadla – tranzitní cestujúci.

Odchod z letiska nie je súčasťou leteckého prepravného procesu. Cestujúci odchádza z letiska buď vlastnou dopravou alebo podľa miestnych možností (autobus, metro, rýchlodráha, taxi a pod.). Osobitným prípadom je, ak si cestujúci objedná a zaplatí dopravu z letiska prostredníctvom balíka služieb cestovnej agentúry pri nákupe leteckej prepravy. Táto preprava môže byť uskutočnená formou služieb – prenájom auta alebo taxislužbou. Informácie o možnostiach prepravy sú zvyčajne k dispozícii v letiskovom termináli alebo v letových poriadkoch leteckých spoločností.



5. Prepravné doklady a cestovné náležitosti

Služby súvisiace s leteckou dopravou cestujúcich a tovarov rieši Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný vo Varšave dňa 12. októbra 1929. Varšavský dohovor bol novelizovaný a pozmenený Haagskym protokolom zo dňa 28. septembra 1955.

Letecká preprava a služby s ňou spojené, ktoré sú poskytnuté cestujúcim sa riadia prepravnými ustanoveniami leteckého prepravcu uvedenými v letenke, platnými tarifami v danej krajine, dopravnými podmienkami a príslušnými predpismi leteckého dopravcu. Vývoj prepravných dokumentov sa v súčasnosti plne automatizuje a papierové dokumenty sú veľmi rýchlo nahradzované elektronickými, ktoré zabezpečujú vyšší stupeň bezpečnosti, rýchlosti platby a fakturácie. Rozvojom informačných systémov a technológií sa základné prepravné dokumenty štandardizujú, pričom však obsah a funkcia týchto dokladov zostáva nezmenená.

5.1 Letenka

Letenka je obchodná zmluva medzi cestujúcim a leteckým dopravcom. Je to prepravná cenina, ktorou sa letecký prepravca zaväzuje prepraviť klienta a jeho batožinu z miesta odletu do cieľovej destinácie. Po zaplatení za letenku klient uzatvára s leteckým prepravcom kúpnu zmluvu, a tým súhlasí s prepravnými podmienkami tohto prepravcu. Zároveň je letenka dokladom o poistení cestujúceho a jeho batožiny v zmysle medzinárodných dohôd.

Cestovné agentúry a ich zmluvní partneri, ktorí ponúkajú a predávajú prostredníctvom GDS leteckú prepravu vystupujú v tomto procese ako

sprostredkovatelia, a nenesú žiadnu zodpovednosť za prípadné reklamácie spojené so službami, ktoré mal klientovi poskytnúť letecký prepravca.

V súčasnosti sa používa elektronická letenka (elektronic ticket). Elektronická letenka predstavuje údaj v elektronickom systéme leteckých spoločností, v ktorom sú bezpečne uložené všetky detaily letu. Cestujúcemu k vybaveniu na letisku pred odletom postačuje potvrdenie o uzavretí zmluvy s dopravcom, ktoré je zasielané prostredníctvom verejnej internetovej siete na určenú e-mailovú adresu zákazníka. Elektronickú letenku nie je nutné mať so sebou pri odbavení (check-in) na letisku. Ide v podstate o potvrdenie rezervácie a platby za prepravu. Výhodou elektronickej letenky je, že nie je možné ju stratiť, jej vystavenie a doručenie cestujúcemu je prakticky bez nákladov. So zakúpenou elektronickou letenkou je možné sa registrovať na let priamo z domu či kancelárie, vybrať si svoje preferované sedadlo a na letisku sa s vytlačeným palubným lístkom dostaviť k odletu.

Vlastný predaj leteniek v kanceláriách leteckých spoločností v súčasnosti predstavuje asi 10-15 % z celkového celosvetového objemu predaja. Ostatný predaj je realizovaný cez agentúry alebo verejné internetové portály (v malom počte prostredníctvom interline partnerov).

Letenka je predovšetkým prepravným dokladom pre cestujúceho a zároveň zúčtovacím dokladom pre leteckú spoločnosť. Ak bola letenka vystavená na viacero liniek v rámci jednej cesty tak je zúčtovacím dokladom pre niekoľko leteckých spoločností. Letenku vystavuje dopravca alebo ním splnomocnený predajca až po úhrade cestovného v hotovosti, bankovým prevodom, šekom alebo podľa úverovej dohody s dopravcom. Dopravca neprepraví osobu, ktorá nemá potvrdenú rezerváciu a zaplatenú letenku.

Letenka je neprenosná, je vystavená na konkrétnu osobu a musí byť platná. Pri vystavovaní letenky na dopravcu na tratiach iného leteckého dopravcu, koná letecký dopravca, ktorý vystavuje letenku iba ako jeho sprostredkovateľ.

Cena letenky predstavuje sumu za letecké prepravné služby. Prepravné podmienky jednotlivých leteckých spoločností určujú, čo všetko je zahrnuté v cene letenky, a ktoré poplatky nebudú zahrnuté v cene letenky. Úhrada rezervácie letenky je zároveň súhlasom zo strany klienta so správnosťou a dohodnutými podmienkami v rezervácii. Cestovné sa platí v peňažnej mene štátu, kde si cestujúci letenku kupuje, pričom sa neskôr robí prepočet podľa aktuálneho menového kurzu, používaného dopravcom.

Cestujúci je povinný okrem cestovného zaplatiť aj príslušné letiskové taxy a poplatky súvisiace s leteckou prepravou, ktoré sú schválené oprávneným štátnym orgánom. V prípade akejkoľvek zmeny výšky táx a poplatkov v dobe medzi vystavením letenky a začiatkom cesty, môže byť príslušný rozdiel dodatočne požadovaný k zaplateniu cestujúcim alebo vrátený cestujúcemu dopravcom.

Letecký cestujúci môže cenu letenky a ostatné služby spojené s leteckou prepravou uhradiť nasledovným spôsobom:

- bankovým prevodom (vkladom) na účet leteckej spoločnosti, agentúry – buď na základe vygenerovanej zálohovej faktúry, ktorú klient dostane emailom, ak o ňu požiadal alebo ak nie, úhradou na základe poskytnutých podkladov (číslo účtu, variabilný symbol);
- hotovostným vkladom – u leteckej spoločnosti, agentúry pri zakúpení si leteckej prepravy;
- on-line – prostredníctvom on-line platobných brán;
- kreditnou kartou.

Cestujúci je povinný platbu za leteckú prepravu uhradiť riadne a včas podľa dátumu splatnosti rezervácie. Úhrada za letenku sa počíta od momentu pripísania celkovej fakturovanej sumy na účet leteckého prepravcu alebo agentúry. V prípade nedodržania dátumu splatnosti si letecké spoločnosti vyhradzujú právo na okamžité zrušenie rezervácie bez akéhokoľvek nároku klienta na vymáhanie škody spôsobenej zrušením rezervácie, resp. na zmenu ceny letenky. Letecký prepravca alebo agentúra si môže pri požadovaní o navrátenie platby za už zúčtovanú letenku účtovať administratívny spracovateľský poplatok.

5.1.1 Platnosť letenky

Letenka oprávňuje cestujúceho k doprave z letiska miesta odletu na letisko miesta určeného podľa smeru cesty a tarifu uvedeného v letenke. Pokiaľ podmienky použitého tarifu nestanovia kratšiu lehotu, platí letenka 1 rok odo dňa nastúpenia prvého úseku cesty.

Ak bola vydaná letenka bez dátumu letu, môže byť pre cestujúceho zaistené miesto len podľa priestorových a nakladacích možností a stavu obsadenosti požadovaného letu. Ak nemôže dopravca zaistiť cestujúcemu skôr potvrdené miesto v lietadle alebo ak dôjde k odloženiu letu v dobe platnosti letenky, predĺži sa platnosť letenky do doby, kedy dopravca bude môcť uskutočniť dopravu podľa podmienok použitého tarifu.

5.1.2 Vrátenie cestovného (refundácia)

V prípade, že dopravca nemôže splniť podmienky prepravy podľa prepravnej zmluvy, alebo keď cestujúci žiada zmenu niektorej z podmienok prepravy, je IATA agent oprávnený na základe dohody s dopravcom poskytnúť náhradu za nepoužitú letenku alebo jej časť. Vrátenie cestovného bude vyplatené oprávnenej osobe len vtedy, keď odovzdá dopravcovi letenku.

IATA agent poskytne náhradu buď osobe uvedenej na letenke alebo osobe, ktorá za túto letenku zaplatila a predloží o tom dôkaz (napr. výpis z bankového účtu).

Vrátenie cestovného alebo refundácia sa riadi osobitnými tarifnými podmienkami. Refundácia je možná len u leteckej dopravnej spoločnosti alebo agenta IATA, ktorý letenku vystavil. Spoločnosť alebo agent IATA môže požadovať od osoby, ktorá žiada o vrátenie cestovného písomnú žiadosť. Refundácia poskytnutá osobe, ktorá predloží doklad o zaplatení a nevyužitých letových kupónov v zmysle vyššie uvedených ustanovení je považovaná za riadnu refundáciu a zbavuje IATA agenta akejkoľvek zodpovednosti či následných nárokov na ďalšiu refundáciu.

IATA agent môže odmietnuť refundáciu:

- po skončení platnosti letenky a uplynutí lehoty k podaniu žiadosti;
- pokiaľ spätná letenka bola podmienkou povolenia vstupu do inej krajiny;
- pokiaľ je identifikačný doklad cestujúceho uvedený v databáze podozrivých dokladov.

Vrátenie cestovného sa uskutočňuje podľa týchto zásad:

- v prípade žiadosti o refundáciu cestovnému za letenku, na ktorú sa neuskutočnila žiadna časť dopravy sa má vrátiť celá čiastka zaplatená za dopravu, znížená o manipulačný poplatok,;
- v prípade refundácie cestovného za letenku, ktorá už bola čiastočne preletená, sa má vrátiť čiastka odpovedajúca rozdielu medzi zaplateným cestovným a cestovným za už uskutočnenú dopravu, pokiaľ dopravca nestanoví inak;
- pri žiadosti o refundáciu iného prepravného dokladu než je letenka, sa vždy vyberá manipulačný poplatok;
- pri žiadosti o refundáciu cestovného u zvláštnych typoch taríf, pre ktoré sú vyhlásené odlišné podmienky refundácie, sa dopravca riadi týmito podmienkami.

Vrátenie cestovného z dôvodov nezavinených cestujúcim sa rozumie vrátenie cestovného cestujúcemu, ktorý nemohol nastúpiť na cestu, na ktorú mal zakúpenú letenku, z dôvodov, ktoré sú na strane dopravcu.

Ide o prípady, kedy neboli dodržané zmluvné prepravné podmienky zo strany leteckého dopravcu:

- ak nebola cesta uskutočnená vôbec (napr. zrušenie letu, preknihovanie letu a iné letecké nepravidelnosti podľa Nariadenia č. 261/2004), letecký dopravca je povinný vrátiť cestovné klientovi v plnej výške;
- ak už bola uskutočnená časť cesty, cestujúci má nárok na pomernú časť cestovného na úsek letu z miesta, kde prišlo k zrušeniu letu

na letisko určenia, ktoré je uvedené v letenke (maximálne je však možné vrátiť hodnotu jednosmerného cestovného na zrušenom úseku cesty).

Pokiaľ cestujúci požiadajú o vrátenie cestovného z iných dôvodov než ako sú dôvody uvedené vyššie alebo žiada o výmenu letenky či iného dokladu, je IATA agent oprávnený vybrať za túto službu manipulačný poplatok. Poplatok predstavuje prenosové poplatky spojené s vystavením a rezerváciou, poštovné a telekomunikačné poplatky a tiež náklady za účtovné operácie s tým spojené.

5.2 Cestovné a zaistenie miesta v lietadle

Pre prepravu, ktorú si zakúpil cestujúci u nízkonákladových dopravcov platia záväzné sadzby cestovného vyhlásené dopravcom platné v deň zakúpenia letenky. Akákoľvek zmena smerovania alebo dátumu odletu môže znamenať zmenu cestovného. Prerušenie letu je možné iba vtedy, ak to umožňujú podmienky príslušného tarifu. Prerušenie letu musí byť vždy vyznačené v letenke.

Cestujúci, ktorý má letenku bez dátumu odletu, alebo ktorý žiada zmenu odletu nemá nárok na prednostné zaistenie miesta.

Zaistenie miesta na palube lietadla je nezáväzné, pokiaľ dopravca nevystaví platnú letenku, doklad "Príkaz k úhrade" (MCO) alebo doklad "Oznámenie o predplatnom cestovnom" (PTA) s uvedením pevne zaisteného miesta. Letecká spoločnosť (resp. agentúra) má právo zrušiť zaistené miesto bez predchádzajúceho oznámenia, ak si cestujúci nekúpi na zaistené miesto letenku do stanovenej doby. V prípade platby bankovým prevodom, musia byť peniaze na účte leteckej spoločnosti (agentúry) dostatočne včas pred maximálnou lehotou pre vystavenie letenky.

5.3 Palubná vstupenka

Palubná vstupenka (boarding pass, boarding card) - je doklad, ktorý cestujúci dostáva pri odbavovaní procese na letisku oproti letenke, prípadne po registrácii a identifikácii ďalších dokladov, ktoré môže vyžadovať dopravca (napr. vízové dokumenty, zdravotné doklady, osobné identifikačné znaky a pod.). Palubná vstupenka obsahuje obyčajne tieto údaje:

- meno cestujúceho;
- číslo letu a čas odletu;
- cestovná trieda;
- letisko odletu a priletu;
- označenie prideleného miesta v lietadle;
- ostatné doplnkové informácie.



Obr. 5.1: Vzor ATB palubnej vstupenky (A) a WEB palubnej vstupenky (B).

Podľa spôsobu vystavenia delíme palubné vstupenky:

- manuálna palubná vstupenka – vystavená manuálne;
- ATB palubná vstupenka – vystavená prostredníctvom DCS (vid' Obr. 5.1-A);
- WEB palubná vstupenka – vytvorená cestujúcim prostredníctvom siete Internet (vid' Obr. 5.1-B).

Bez palubnej vstupenky cestujúci nemôže nastúpiť na palubu lietadla. V prípade, že cestujúci vlastní viacúsekovú letenku pracovník check – inu na letisku odletu vystaví palubné vstupenky aj na pokračujúce lety.

5.4 Príkaz k úhrade - MCO

Miscellaneous Charges Order (MCO) – je príkaz k úhrade (voucher). Vystavuje sa pre špecifikovanú ale i nešpecifikovanú prepravu, prípadne pre iné služby uhrádzané dopravcom (napr. ubytovanie na letisku počas prestupovania, transfer na iné letisko a pod.) a ďalším poskytovateľom zmluvných služieb (Obr. 5.2).

Príkazy MCO sú zvyčajne používané pre platby predplateného cestovného (PTA) alebo v prípade predplatenia služby súvisiace s leteckou prepravou, ako napr.:

- letecká preprava v prípade, že letenka bude vystavená neskôr (napr. ešte nie je známe presné presmerovanie);
- k vráteniu cestovného (pokiaľ sa mení cestujúcemu letenka a vznikne rozdiel ceny v prospech cestujúceho);
- k zaplateniu doplatkov;
- k zaplateniu letiskových táx;
- k úhrade PTA;
- k zaplateniu nadváhy batožiny;
- k úhrade pozemných služieb súvisiacich s leteckou prepravou (pozemná preprava, ubytovanie, prenájom auta a iné).

MR / POLL HANN

27 NOV 02

THREE TWO ONE NINE

257-9374414590

3750.99561451005

37

1003

AUSTRIAN AIRLINES

257 3061525419 1

Obr. 5.2: Príklad MCO demonštrovaný v letiskovej prevádzkovej príručke letiska Košice a.s.

5.5 Predplatené jazdné - PTA

Predplatené cestovné (Prepaid Ticket Advice – PTA) je elektronická informácia potvrdzujúca zaplatenie leteckej prepravy v prospech cestujúceho na inom mieste, než bola vystavená letenka. Letenka je v tomto prípade vystavená na základe elektronicky zaslaného predplateného cestovného. Zavedením elektronických leteniek sa však význam PTA stráca. PTA je správa o zaplatení letenky, nadváhy, letiskovej taxy alebo poskytnutia iných prepravných služieb na inom mieste ako je miesto vystavenia letenky.

Podmienky vydávania PTA určujú jednotlivé letecké spoločnosti, pričom nie všetky letecké spoločnosti umožňujú vystavenie PTA na niektorých letiskách.

5.6 Ostatné cestovné náležitosti

Nevyhnutnou súčasťou cestovných náležitostí za účelom výstupu a vstupu osôb do krajín mimo Schengenskej únie je cestovný pas a vízum.

5.6.1 Cestovný pas

Musí byť platný v dobe odletu. Niektoré krajiny vyžadujú, aby bol cestovný doklad (cestovný pas) platný ešte určitú dobu po termíne návratu. Vo všeobecnosti platí, že cestovný doklad by mal byť platný minimálne 6 mesiacov po ukončení cesty. Cestovný pas slúži ako identifikačný doklad za účelom verifikácie (overenia) identity cestujúceho. Je predkladaný spolu s letenkou na check-ine a pri pasovom vybavení.

V rámci krajín Schengenského priestoru (priestor voľného pohybu osôb a tovarov) postačuje ako identifikačný doklad občiansky preukaz.

5.6.2 Platné vízum

Je dôležitým dokladom pre prijatie cestujúceho k preprave a povolí uje osobám vstup do krajín, kde platí vízová povinnosť pre vstup osôb z jednotlivých krajín. Platné vízum je kontrolované spolu s letenkou cestujúceho podľa smerovania. Okrem konečnej destinácie sú kontrolované aj tranzitné destinácie. Niektoré krajiny totiž vyžadujú aj pri prechode ich územia tzv. tranzitné víza.

V prípade, ak cestujúci bude cestovať bez úplatného víza imigračné úrady danej krajiny ho vrátia späť do krajiny odkiaľ priletel. Vykoná sa to na náklady leteckej spoločnosti, ktorá cestujúceho doviezla. Okrem nákladov spojených s prepravou cestujúceho, je letecká spoločnosť zaťažená aj pokutou od imigračného úradu. Vzniknuté náklady si následne letecká spoločnosť zvyčajne uplatňuje u handlingovej spoločnosti (letiskovej spoločnosti), ktorá prijala takéhoto cestujúceho k leteckej preprave.

Platné víza môžu byť vyhotovené v niekoľkých typoch, v závislosti od účelu pobytu v danej krajine, napr. ako turistické, pracovné, študentské, obchodné, diplomatické, novinárske, vystažhovalecké, imigračné vízum, vízum pre výmenné pobyty a iné.

V rámci Schengenskej dohody platia tzv. schengenské víza (A - airside tranzit visa, B - tranzit visa, C - short period visa (platia 3 mesiace), D - long period national visa).

5.6.3 Ostatné cestovné doklady a povolenia

Okrem cestovného pasu a platného víza niektoré štáty požadujú na vstupe do krajiny aj ďalšie doklady a povolenia, akými sú napríklad:

1. Povolenie k pobytu – môže tiež v niektorých krajinách nahrádzať vízum (v USA - Alien resident card).
2. USA BCC (Border crossing cards) – tieto karty využívajú občania Kanady a Mexika, na základe ktorých môžu vstupovať na územie USA z územia Mexika a Kanady.
3. USA TWOV (Transit without visa) – ide o program americkej vlády, ktorý umožňuje cestujúcim, ktorí tranzitujú cez USA cestovať bez víz, ak splnia nasledujúce podmienky:
 - cestujúci nesmie byť nežiaducej národnosti;
 - dopravca, ktorým cestujúci priletí musí mať podpísanú zmluvu o TWOV;

- cestujúci musí priletieť do TWOV gate, resp. na to určeného terminálu;
- cestujúci musí pokračovať v ceste do 8 hodín po pristáti, resp. odletieť najbližším možným letom;
- cestujúci nesmie prestupovať viac ako 2x na území USA;
- cestujúci musí mať potvrdené rezervácie a všetky doklady v poriadku.



6. Prevádzkové správy a letová dokumentácia

Súčasne sa s odbavovacím procesom cestujúcich a technickým odbavením lietadiel pripravujú prevádzkové správy. Publikované a vyhlasované prevádzkové správy sú zdrojom informácií pre ďalšie činnosti na letiskách priletu, poskytujú informácie o cestujúcich a náklade, zmenách v letovom poriadku a iné. Správy sú vypracované a zasielané v priebehu prípravy lietadla na let alebo okamžite po jeho odlete. Sú vygenerované manuálne alebo automatizovaným spôsobom letiskovými informačnými systémami, a sú rozosielané na letiská priletu, pilotom, handlingovým spoločnostiam a ďalším zložkám, ktoré sa priamo alebo nepriamo podieľajú na obsluhu lietadla, odbavení a poskytovaní služieb pre cestujúcich a leteckého nákladu.

Každá správa má podľa Airport Handling Manual presne určenú formu a štruktúru, ktorú je potrebné dodržať. Stanovená štruktúra správ je dôležitá predovšetkým preto, že v informačných systémoch sú presne nastavené filtre, ktorými správy prichádzajú, sú triedené a vyhodnocované a podľa charakteru sú ďalej rozosielané na jednotlivé adresy. Včasné a správne zasielanie prevádzkových správ má veľký význam pre všetky prevádzkové zložky, ktoré čerpajú informácie o priletavajúcich lietadlách, počte cestujúcich, množstve nákladu, a na základe ktorých sa zaisťujú potrebné odletové a priletové činnosti.

Prevádzková správa musí vždy obsahovať:

- SITA adresy, kam má byť správa odoslaná,
- adresu odosielateľa,
- trojpísmennú skratku správy,
- číslo linky, dátum,
- text správy.

6.1 Prevádzkové správy

Pre zasielanie prevádzkových správ sa využívajú moderné telekomunikačné prostriedky a internetové linky. V súčasnosti sa na európskych letiskách využíva predovšetkým informačný systém SITATEX a systém AFTN. Ich úlohou je poskytnúť včasné a spoľahlivé informácie o lete, leteckom substráte na palube lietadla, o cestujúcich a ich potrebách.

Medzi hlavné správy, ktoré je potrebné odoslať okamžite po vzlete lietadla z letiska odletu na ostatné letiská, riadiacim letovej prevádzky a pilotom patrí:

a) Správa o pohybe lietadla

Aircraft Movement Message (MVT)

Táto správa slúži ako informácia o odlete/prílete lietadla (je odosielaná okamžite, najneskôr však do 5 minút po štarte/pristáti), o meškaní (pokiaľ možno čo najskôr od okamžiku zistenia meškania). V správe sa tiež uvádzajú príčiny meškania a dodatočné informácie, ktoré sú dôvodom prijatia osobitných opatrení na letisku priletu.

b) Správa o diverzii liniek

Aircraft Diversion Message (DIV)

Správa podáva informáciu o diverzii linky – zmena pôvodného letiska priletu. Prvé letisko, ktoré sa o diverzii dozvie, musí túto správu okamžite odoslať. V správe sa uvádza okrem letiska pôvodného pristátia diverzné letisko (alternatívne letisko), predpokladaný čas priletu a dôvod diverzie.

c) Správa o náklade

Loadmessage (LDM)

Úlohou správy je podať letiskám po trati (letisko priletu, tranzitu, transferu) informácie o náklade, t.j. počte cestujúcich, počte členov posádky, ich zloženie, počte batožín, tovaru a pošty na palube lietadla. Správa musí byť odoslaná ihneď po odlete lietadla všetkým letiskám po trati, kde má linka medzipristátie a na cieľové letisko.

d) Správa o transferových cestujúcich

Passanger Transfer Message (PTM)

Správa informuje letiská po trati o cestujúcich a ich batožine, ktorí pokračujú v ceste do 6 hodín po prílete na transferové letisko. Správa sa pripravuje v čase odbavenia cestujúcich, po uzavretí linky a je odosielaná okamžite po odlete linky. Odsiela sa buď číselnou formou (t.j. počet cestujúcich a ich batožín podľa zaknihovania na let), číselnou formou s detailmi (určenie špecifikácie cestujúcich, osobitných druhov batožín a pod.) alebo formou menného zoznamu.

e) Správa o asistencii cestujúcim***Passanger Service Message (PSM)***

Úlohou správy je informovať personál na letisku medzipristátia a cieľom letisku o cestujúcich, ktorým je potrebné venovať osobitnú pozornosť (napr. VIP, nesprevádzané deti) a poskytnúť asistenčné služby (imobilní cestujúci, MEDA, BLIND).

f) Správa o obsadených miestach***Seat Occupied Message (SOM)***

Správa sa vyhotovuje na viacúsekových linkách. Jej úlohou je informovať tranzitné stanice o miestach v lietadle obsadených tranzitnými cestujúcimi. Táto správa umožňuje pridelovať miesta cestujúcim z tranzitných staníc.

g) Zoznam cestujúcich zasielaných telexom***Teletype Passanger Manifest (TPM)***

Niektoré štáty môžu v súlade s ANNEX 9 vyžadovať zoznam cestujúcich, ktorí sú na palube a budú na letisku príslušného štátu vystupovať.

h) Správa o neobsadených miestach***Seat Available List (SAL)***

Táto správa sa používa na viacúsekových linkách a umožňuje letiskám po trati obsadiť voľné miesta cestujúcim, ktorí sa dostavili k odbaveniu bez pevného zaknihovania.

Medzi ďalšie prevádzkové správy, ktoré sú publikované v zmysle leteckých predpisov a ich spracovanie je nevyhnutné pre bezpečné a spoľahlivé zabezpečenie leteckej prevádzky patria napr. prevádzkové správy na pridelovanie slotov, správa SNOTAM, ktorá podáva informáciu o stave VPD v zimných podmienkach, správa NOTAM, ktorá poskytuje informáciu o prevádzkových zmenách letiskových plôch a zariadení trvalého alebo krátkodobého charakteru (napr. aktivácia vyhlásených nebezpečných obmedzení, obmedzenia vo využívaní vzdušného priestoru a pod.) a ďalšie.

Pri zostavovaní správ sa musí používať jednotná frazeológia ICAO, doplnená skratkami, značkami, znakmi, názvami, volacími znakmi, frekvenciami, číselnými údajmi a otvorenou rečou v anglickom jazyku.

6.2 Letová dokumentácia

Letová dokumentácia je spracovaná tesne pred odletom a musí byť doručená posádke na palubu lietadla ešte pred odletom linky. Informácie získané z letovej dokumentácie sa nahrávajú do palubného počítača.

Pre každý let sa vyhotovuje zoznam nákladu Loadsheet - doklad o naložení a vyvážení lietadla. Obsahuje informácie o aktuálnej hmotnosti lietadla, rozložení

nákladu, polohy ťažiska lietadla, počtu cestujúcich, hmotnosti paliva a iné. Loadsheed obsahuje tiež registračnú značku a typ lietadla, číslo letu, destináciu, dátum a ďalšie potrebné údaje. Je spracovaný buď ručne alebo elektronickým spôsobom na predpísanom formulári úsekom Load Control (Stowing) letiskovej spoločnosti, pracovníkmi zmluvnej organizácie v zastúpení leteckej spoločnosti alebo túto činnosť zabezpečuje posádka lietadla.

Pracovník (supervízor), ktorý vyplňuje Loadsheed je zodpovedný za naloženie a vyváženie lietadla. Formulár obsahuje meno spracovateľa a jeho podpis. V prípade elektronického Loadsheedu je formulár opatrený elektronickým podpisom. Je kontrolovaný letovou posádkou, ktorá z neho čerpá informácie pre proces riadenia letu a lietadla. Loadsheed slúži ako podklad pre zúčtovanie platieb, poplatkov, spracovanie štatistík a ako podklad k spracovaniu správy o náklade - Loadmessage (LDM) (Kerner, Kulčák a Sýkora 2003).

Zoznam nákladu je spracovávaný tesne pred odletom (podľa harmonogramu) pre každý úsek letu. Je spracovaný ručne alebo automatizovaným spôsobom pomocou letiskového informačného systému. Zvyčajne je spracovaný v štyroch vyhotoveniach, t.j.:

1. Vyhotovenie pre letovú posádku.
2. Vyhotovenie pre palubných sprievodcov, za účelom kontroly cestujúcich a ich rozsadenia a k predaniu na letisku priletu.
3. Vyhotovenie KPT (kontrola prepravných tržieb) – k Loadsheetu musia pripojené aj ďalšie doklady z letu, ktorými sú letové kupóny, kópie nákladných listov, Cargo manifest, zoznam cestujúcich a ďalšie.
4. Vyhotovenie zostáva na letisku odletu, ktoré Loadsheed vystavilo.

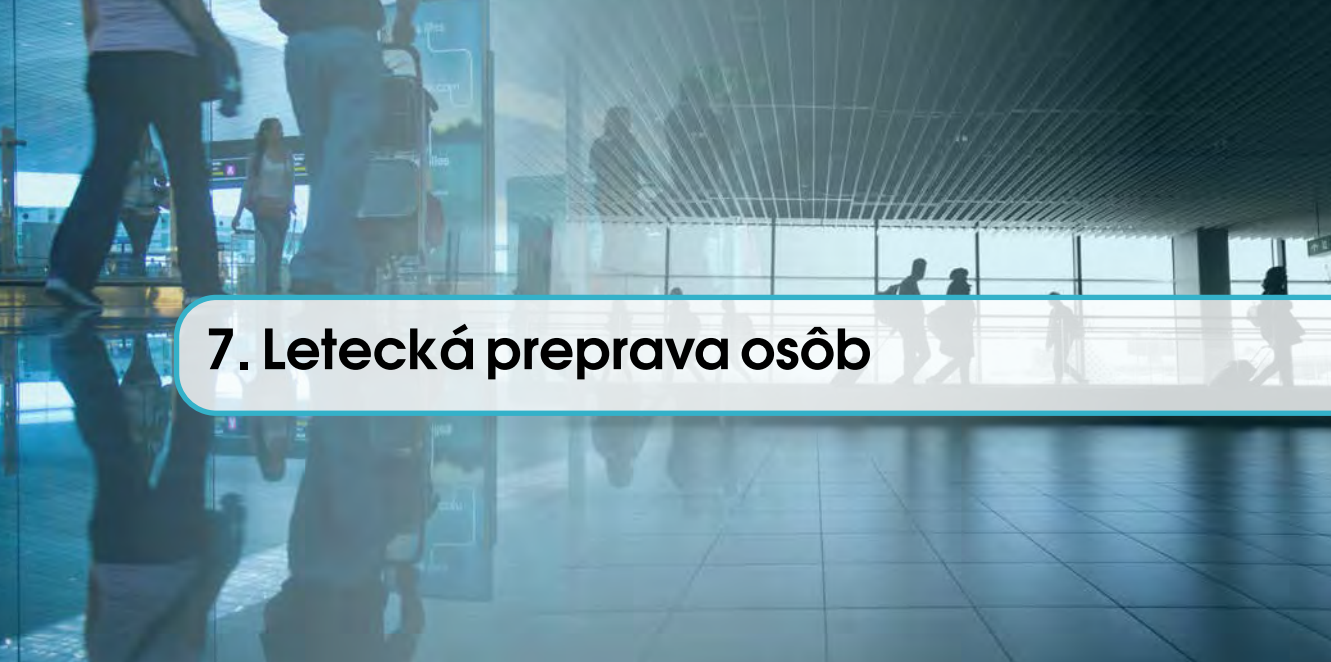
Loadsheed sa vystavuje na základe údajov všetkých zložiek, ktoré sú povinné tieto údaje poskytnúť (počet cestujúcich, množstvo a hmotnosť batožín, množstvo a hmotnosť nákladu a pošty, množstvo paliva a iné).

Ak sa po odlete lietadla zistí, že pri skutočnom naložení lietadla došlo k odchýlke od spracovaného zoznamu nákladu je potrebné odoslať správu o náklade v opravenej verzii s poznámkou "CORRECT LOADSHEET AS PER LDM".

V poslednej dobe sa zavádza spôsob spracovania loadsheetu pomocou systému ACARS (Aircraft Communications Addressing and Reporting System). ACARS je digitálny systém, ktorý slúži k prenosu dát medzi lietadlom a pozemným prijímačom. Krátke správy sú prenášané pomocou satelitného signálu. Tento systém využíva napr. letecká spoločnosť British Airways alebo Lufthansa. Loadsheed funguje ako email odoslaný z pozemnej stanice do lietadla, kde si to posádka zobrazí a prečíta na displeji počítača. Podpis kapitána je nahradený jeho súhlasom k vytlačeniu lietadla zo stojiska a spustením motorov.

Ďalším letovým dokumentom je zoznam odbavených cestujúcich - Passenger Name List, ktorý preberá vedúci palubných sprievodcov. Dokument slúži ako podklad pre zistenie skutočného počtu cestujúcich na palube lietadla, ich rozmiestnenie na palube, pri zadefinovaní požiadaviek pre obsluhu VIP cestujúcich, cestujúcich so zníženou pohyblivosťou, požiadaviek pre špecifické jedlá a podobne.

Súčasťou letovej dokumentácie konkrétneho letu sú aj ďalšie dokumenty, správy, špecifikácie, evidenčné zoznamy pasažierov, leteckého nákladu (Letecký nákladný list – Air Waibill) a iné, ktoré sú štandardizované a sú pre posádku lietadla, letiská priletu zdrojom potrebných informácií. Napríklad dôležitým letovým dokumentom určeným pre veliteľ a lietadla v prípade prepravy osobitného (zvláštného) druhu nákladu, zvierat a pod. je správa NOTOC (Notification to Captain) - Správa pre veliteľ a lietadla.



7. Letecká preprava osôb

Medzinárodná letecká preprava osôb je realizovaná v zmysle obchodno-prevádzkových štandardov a odporúčaní medzinárodných organizácií ICAO, IATA, ECAC. V rámci ES v zmysle nariadení EP a prepravných podmienok leteckých dopravcov. Osobitné podmienky leteckej prepravy osôb definujú tiež medzinárodné zmluvy, národná legislatíva jednotlivých štátov ale tiež multilaterálne dohody leteckých dopravcov. Cieľom týchto dokumentov je zaistiť určitú harmonizáciu predaja leteckých prepravných služieb, podmienok prepravy a definovať zodpovednosti a povinnosti leteckých dopravcov vo vzťahu k leteckej doprave. Koordinácia prepravných podmienok je dôležitá z hľadiska celkovej globalizácie a štandardizácie leteckej prepravy vo svete. Predpisy, normy, a z nich vyplývajúce pravidlá majú univerzálny charakter.

Do určitej miery však prepravné podmienky nie je celkom možné zosúladiť s dopravnou politikou jednotlivých dopravcov a cenovými pravidlami v oblasti predaja leteckej prepravy. Rozdiely sa prejavujú predovšetkým v spôsoboch a formách predaja prepravných služieb jednotlivých leteckých spoločností, ale tiež v rezervačných systémoch a v oblasti finančnej politiky (napr. tvorba tarifu pri preprave osobitných kategórií cestujúcich, batožín, zúčtovacia a úhradová politika a pod.). Súvisí to predovšetkým s liberalizáciou leteckej dopravy a so zaistením voľného prístupu dopravcov na trh leteckej dopravy.

V obchodno – prevádzkových procesoch v leteckej preprave osôb je dôležité, aby potreby a nároky jednotlivých kategórií cestujúcich boli jasne definované a splnené. Za týmto účelom je potrebné mať dostatok informácií o jednotlivých kategóriách cestujúcich, u ktorých je potrebné prijímať a aplikovať osobitné prístupy a postupy v rámci celého prepravného procesu.

Z dôvodu rozdielnej cenovej politiky a osobitných prístupov, ktoré sa uplatňujú v rámci leteckého prepravného procesu u niektorých skupín cestujúcich (napr. podľa veku, zdravotného stavu, rôznych nárokov na objem prepravovaných batožín, nárokov na poskytovanie špecifických služieb pre imobilných cestujúcich, podmienky prepravy deportovaných osôb, osôb v zákonnej väzbe a iné) je nevyhnutná kategorizácia cestujúcich.

7.1 Základné kategórie cestujúcich

Letecký cestujúci je osoba, ktorá je ako cestujúci uvedená na cestovnom doklade, a ktorá ho predloží pri check-in pulte a preukáže sa platným identifikačným dokladom. Cestujúcich môžeme rozdeliť do nasledujúcich základných kategórií:

Dospelí cestujúci

V leteckej doprave ide o cestujúceho, ktorý v čase rezervácie letu dosiahol vek 12 rokov. Pre tieto osoby platí plná použiteľná tarifa a tieto osoby majú nárok na všetky náležitosti vyplývajúce z príslušnej prepravnej zmluvy.

Deti

V leteckej doprave sú to cestujúci vo veku od 2 do 12. V závislosti od veku dieťaťa majú deti zvyčajne nárok na tzv. detskú zľavu, ktorá je stanovená určitým percentom z ceny pre dospelých cestujúcich. Deti majú nárok na samostatnú sedačku v lietadle a na prepravu batožín ako dospelí cestujúci. Výška zľavy je v kompetencii leteckých dopravcov. Ak cestuje na linke klasického dopravcu dospelá osoba s dvoma deťmi, zvyčajne za jedno dieťa platí určitý percentuálny podiel z ceny plnej letenky a druhé dieťa cestuje s detskou zľavou.

Infanti

Pre leteckú prepravu sú to deti do 2 rokov. Preprava novorodencov mladších ako 14 dní je v rámci leteckej prepravy vylúčená. Infanti sa prepravujú za zľavnené cestovné podľa cenníka dopravcu (napr. u klasických dopravcov je to zvyčajne 10 % z použitej tarify pre dospelého). Jeden cestujúci môže vo všeobecnosti sprevádzať počas leteckej prepravy iba jedného infanta. Infant (batol'a) nemá nárok na sedačku a u hmotnostného systému ani na prepravu batožín. Prepravujú sa iba na kolenách, v malom kočíku, košíku, resp. v náručí dospeléj osoby, ktorá batol'a sprevádza. Nárok na samostatnú sedačku má dieťa - batol'a iba v prípade, ak má zaplatené cestovné v plnej výške ako za dospelú osobu. V tomto prípade je však nevyhnutné aby dieťa sedelo v osobitnej sedačke (autosedačke), ktorá musí byť na sedadle lietadla bezpečne upevnená. Detská sedačka (autosedačka) musí byť:

- vyrobená za účelom prevozu batol'ať a v dopravnom prostriedku, musí spĺňať všetky bezpečnostné, technické a iné normy vzťahujúce sa na jej výrobu a jej správne a bezpečné použitie,
- upevnená dvojbodovým pásom na sedadlo lietadla a musí umožniť, aby batol'a sedelo v smere letu,
- vybavená tak, aby bolo možné batol'a uvoľniť jediným úkonom,
- plne vybavená tak, aby zaistila lono, trup a ramená batol'ať a,
- navrhnutá tak, aby bolo možné do nej batol'a ľahko a rýchlo zaistiť, prípadne ho z nej ľahko a rýchlo vybrať,
- musí mať také rozmery, ktoré umožnia, aby opierky na ruky na sedadle lietadla mohli byť kedykoľvek počas letu sklopené.

Cestujúci, ktorý je povinný (podľa prepravných podmienok prepravcu) alebo si želá na palube lietadla použiť detskú autosedačku, musí o tejto skutočnosti informovať prepravcu ešte v čase rezervácie letu. Sedadlo, na ktorom bude detská autosedačka umiestnená je spoplatnená sumou v zmysle cenníka prepravcu. Zaobstarat' si detskú autosedačku je povinnosťou cestujúceho. V prípade, ak si cestujúci s malým dieťaťom túto povinnosť nesplní a samostatné sedadlo pre dieťa v autosedačke si nezakúpi je prepravca oprávnený odmietnuť prepravu batol'ať a na samostatnom sedadle. Detská autosedačka bude v tomto prípade prijatá na prepravu výlučne ako zapísaná batožina.

Cestujúci, ktorý si želá použiť detskú autosedačku na palube lietadla musí o tejto skutočnosti informovať zamestnanca aj pri check-in pulte v čase jeho vybavovania na let, aby bolo možné zabezpečiť, že cestujúcemu zodpovednému za batol'a a batol'ať u budú pridelené susediace sedadlá.

7.2 Zvláštne kategórie cestujúcich

Ide o cestujúcich, u ktorých sa pri odbavovanom procese a v rámci leteckej prepravy prijímajú osobitné opatrenia a odbavovacie postupy. Do tejto kategórie patria:

- nesprevádzané deti;
- nemocní cestujúci;
- cestujúci s obmedzenou pohyblivosťou a zdravotne postihnuté osoby;
- nevidiaci a nepočujúci cestujúci;
- nastávajúce matky;
- diplomati;
- VIP cestujúci;
- nežiaduce a deportované osoby;
- osoby v zákonnej väzbe.

7.2.1 Nesprevádzané deti

Deti do šiestich rokov môžu byť letecky prepravované len v sprievode dospelaj osoby staršej ako 18 rokov. Nesprevádzané deti (UM - Unaccompanied Minor) vo veku od 6 - 12 rokov (prípadne aj deti do 15 rokov za poplatok stanovený dopravcom) je možné letecky prepravovať len za predpokladu, že na letisko odletu sú odprevádzané dospelou osobou a dopravca preberie písomné uistenie na predpísanom formulári, že iná dospelá osoba si dieťa prevezme na letisku priletu. Vek dieťaťa musí byť preukázaný platným cestovným dokladom – cestovným pasom. Rodný list nie je náhradným dokumentom za identifikačný doklad. Za dopravu nesprevádzaného dieťaťa sa platí cestovné v plnej výške plného tarifu ekonomickej triedy ako za dospelú osobu.

Ako nesprevádzané deti môžu byť na linkách klasických dopravcov prepravované deti, ktoré:

- majú svoje vlastné platné prepravné doklady (pas, vízum, zdravotné doklady);
- sú na letisko odletu odprevádzané dospelou osobou;
- na letisku priletu bude očakávať dospelá osoba, ktorá si dieťa prevezme od zamestnancov dopravcu;
- pre prepravu majú vyplnený protokol “Nesprevádzané dieťa”, ktorý je odovzdaný pri odbavení dieťaťa.

Protokol “Nesprevádzané dieťa” je dobré vyplniť už pri rezervácii, aby bol k dispozícii už pri odbavení na letisku a musí obsahovať tieto údaje:

- meno a priezvisko dieťaťa;
- smerovanie linky – číslo linky, dátum letu;
- údaje o osobe, ktorá dieťa odprevádza z letiska odletu;
- údaje o osobe, ktorá bude očakávať dieťa na letisku priletu;
- jazyk, ktorým dieťa hovorí;
- prehlásenie podpísané osobou, ktorá je za dieťa zodpovedné.

Po odbavení nesprevádzaných detí na letisku odletu si dieťa preberá zamestnanec leteckej spoločnosti alebo handlingovej spoločnosti. Následne je dieťa oproti podpisu odovzdané palubnej sprievodkyni, ktorá za neho počas letu preberá zodpovednosť. Palubná sprievodkyňa po prilete na cieľ ovom letisku dieťa odovzdá oproti podpisu osobe, ktorá na dieťa na letisku priletu čaká a je oprávnená na jeho prevzatie (je uvedená v sprievodnom protokole).

Spodná hranica pre prijatie nesprevádzaných detí mladších ako 8 rokov na leteckú prepravu je stanovená prepravnými podmienkami jednotlivých leteckých spoločností. Zvyčajne je touto hranicou vek 5, respektíve 6 rokov.

7.2.2 Chorí cestujúci

Letecká preprava cestujúceho, ktorému by vzhľadom k jeho telesnému, duševnému stavu alebo veku hrozila ujma na zdraví sa môže uskutočniť len s podmienkou, že cestujúci splní všetky podmienky týkajúce sa leteckej prepravy nemocného cestujúceho. V opačnom prípade dopravca nezodpovedá počas prepravy za prípadne zranenie, ochorenie, či inú ujmu na zdraví vrátane úmrtia cestujúceho. Taktiež dopravca nezodpovedá za škody na veciach, zdravotníckych pomôckach, ktoré má cestujúci so sebou, ak by k takýmto škodám počas leteckej prepravy cestujúceho došlo. Letecká preprava nemocného cestujúceho je podmienená tým, že:

- preprava nemocných cestujúcich musí byť pred nastúpením cesty dopredu s dopravcom dohodnutá a potvrdená;
- ak ide o tranzitných cestujúcich, cesta musí byť potvrdená všetkými dopravcami zúčastnenými na jeho preprave;
- prijímanie nemocných cestujúcich k leteckej preprave je obmedzené v záujme ich bezpečnosti, bezpečnosti ostatných cestujúcich a ich majetku, bezpečnosti letu a posádky.

Nemocní cestujúci sú pre leteckú prepravu rozdelení do skupín. Pre jednotlivé skupiny nemocných cestujúcich sa vyhotovuje pomocou kódov AIR IMP správa MEDA (Medical case), v ktorej sa označuje kategória nemocného cestujúceho a jeho zdravotný stav pre leteckú prepravu. U nemocných cestujúcich s kódom MEDA je vždy potrebný súhlas lekára. Lekársky súhlas na prepravu musí byť spracovaný na predpísanom formulári, tzv. MEDIF (Medical Information Form). Lekársky súhlas sa vyžaduje v prípadoch, ak:

- cestujúci trpí chorobou, ktorá sa javí ako nákazlivá;
- by jeho zdravotný stav mohol mať nepriaznivý vplyv na pohodlie ostatných cestujúcich alebo členov posádky;
- by cestujúci mohol ohroziť bezpečnosť letu alebo spôsobiť meškanie linky;
- cestujúci počas letu vyžaduje osobitnú lekársku starostlivosť alebo špeciálne lekárske zariadenie;
- by sa zdravotný stav cestujúceho mohol počas letu alebo následkom letu zhoršiť.

V kategórii nemocných cestujúcich, ktorí sú zaknihovaní na let v spojení s označením MEDA sa do formuláru MEDIF zapisuje kódové značenie zdravotného obmedzenia alebo diagnóza podľa tabuľky 7.1.

Formulár MEDIF obsahuje všetky informácie týkajúce sa diagnózy a starostlivosti o cestujúceho. Cestujúci ho musí mať počas prepravy pri sebe a je ním podpísaný.

Tabuľka 7.1: Kódové označenie zdravotného obmedzenia v súvislosti s obmedzenou mobilitou v leteckej doprave.

Kód	Význam
LEGL	Cestujúci s plne ochromenou ľavou nohou
LEGR	Cestujúci s plne ochromenou pravou nohou
LEGB	Cestujúci s plne ochromenými obidvoma nohami
OXYG	Cestujúci sediaci alebo na nosidlách, ktorý potrebuje počas letu kyslík

Nemocný cestujúci je tiež povinný pred letom podpísať “Prehlásenie o zbavení zodpovednosti dopravcu” a musí mať pri sebe potvrdenie od ošetrojúceho lekára, že je schopný leteckej prepravy. V opačnom prípade, a vzhľadom k okolnostiam je dopravca oprávnený prepravu nemocného cestujúceho odmietnuť. Týka sa to predovšetkým prípadov, ak cestujúci cestuje bez doprovodu.

V zásade sa môžu letecky prepravovať len osoby, ktoré nemajú psychickú alebo nejakú infekčnú chorobu, ktorá by si vyžadovala prijatie špeciálnych opatrení. Tiež by sa na leteckú prepravu na osobných letoch nemali prijímať osoby, ktorých zdravotný stav by nepríjemne pôsobil na ostatných cestujúcich.

Letecký dopravca má právo prepravu nemocného cestujúceho odmietnuť alebo si vyžiadať k cestujúcemu lekársky doprovod. Pokiaľ letí na viacerých linkách niekoľkých dopravcov, musia vyjadriť súhlas s prepravou tejto osoby všetci zúčastnení dopravcovia. Už pri zaknihovaní nemocného cestujúceho musí byť zaznamenaná v správe MEDA jeho diagnóza a osobitné potreby počas letu. Pokiaľ cestujúci svoj zdravotný stav neohlási, plne zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť leteckej spoločnosti a ostatným cestujúcim pri preprave (napr. meškanie letu a pod.).

Počas vybavenia na let je nemocný cestujúci skontrolovaný podľa identifikačných dokladov a je na let zaknihovaný. Odbavenie nemocného cestujúceho na letisku odletu a detekčná kontrola sa vykonáva v rozsahu, ako to dovoľuje jeho zdravotný stav. Kontrola cestujúceho sa s ohľadom na jeho zdravotný stav môže vykonať mimo verejných priestorov.

Pokiaľ je lietadlo vybavené špeciálnymi sedadlami pre nemocných cestujúcich je usadený na toto miesto. Ak sa takéto vyhradené miesto na palube lietadla nenachádza, je cestujúci usadený na miesto, ktoré nebude brániť posádke v plnení si svojich povinností a nebude brániť prístupom pre prípad núdzovej evakuácie lietadla.

V prípade náhleho úmrtia cestujúceho počas letu sú jeho telesné pozostatky vyložené z lietadla na najbližšom letisku a protokolárne odovzdané miestnym kompetentným orgánom k šetreniu a k následnej náhradnej preprave.

Tabuľka 7.2: Kódové označenie zdravotného obmedzenia v leteckej doprave

Kód	Charakter zdravotného postihnutia cestujúceho
WCHR	Cestujúci je schopný pohybu do/zo schodov a pohybu na palube lietadla. Vyžaduje však invalidný vozík, prípadne iný spôsob premiestnenia medzi lietadlom a terminálom, vo vnútri terminálu a miestom príchodu a odjazdu z letiska.
WCHS	Cestujúci nie je schopný pohybu do/zo schodov ale je schopný pohybu na palube lietadla. Vyžaduje však invalidný vozík, prípadne iný spôsob premiestnenia medzi lietadlom a terminálom, vo vnútri terminálu a miestom príchodu a odjazdu z letiska.
WCHC	Cestujúci je celkovo imobilný, je schopný pohybu len na invalidnom vozíku alebo s inou pomocou. Vyžaduje asistenciu po celú dobu od príchodu na letisko až po usadenie do lietadla. Rovnaký spôsob asistencie vyžaduje cestujúci i po pristátí.
DEAF	Nepočujúci alebo hluchonemý cestujúci
BLIND	Nevidomý cestujúci
DEAF/BLIND	Nevidomý a nepočujúci cestujúci, ktorý môže cestovať len s pomocou sprevádzajúcej osoby
STCR	Cestujúci môže byť prevázaný len na nosidlách
MAAS	Všetci ďalší cestujúci vyžadujú špeciálnu pomoc
WCHP	Cestujúci s postihnutím dolných končatín s dostatočnou schopnosťou postarať sa o seba. Vyžaduje však pomoc pri nastupovaní z lietadla a vystupovaní z lietadla. Na palube sa môže pohybovať len s pomocou palubného invalidného vozíka.

7.2.3 Cestujúci so zdravotným postihnutím a obmedzenou mobilitou

Ide o cestujúcich, u ktorých je pohyblivosť znížená z dôsledku telesného postihnutia (senzorického, motorického, trvalého alebo dočasného), duševného postihnutia, veku alebo i z inej príčiny.

Cestujúci s obmedzenou pohyblivosťou sú prepravovaní za rovnakých podmienok ako ostatní cestujúci. V zmysle nariadenie EP a Rady (ES) č. 1107/2006 im musí byť na letiskách odletu, tranzitu i príchodu poskytnutá osobitná zodpovedajúca starostlivosť. Preprava osôb so zníženou mobilitou a zdravotne postihnutých osôb bez sprevádzajúcej osoby je považovaná za prepravu za zvláštnych podmienok. Takíto cestujúci sú letecky

prepravovaní v zmysle predpisov a postupov, ako je to v prípade leteckej prepravy nemocného cestujúceho.

Pri preprave cestujúceho so zníženou mobilitou sa pri zaknihovaní vyhotovuje protokol INCAD, ktorý obsahuje informácie o cestujúcom a formulár MEDIF, ktorý obsahuje informácie o zdravotnom obmedzení cestujúceho podľa kódového označenia (Tabuľka 7.2).

Na odbavovacom stanovišti je osoba so zníženou mobilitou detekčne skontrolovaná spôsobom a v rozsahu, ako to dovoľuje jeho zdravotný stav a miera postihnutia. Pokiaľ je lietadlo vybavené špeciálnymi sedadlami pre osoby so zníženou mobilitou je takýto cestujúci usadený na toto miesto (Žihla 2010).

Osoby so zníženou mobilitou sú podrobené takej detekčnej kontrole, ktorá zaistí, že na detekovanej osobe alebo okolo nej (vozíky, zdravotnícke potreby a pod.) sa nenachádzajú žiadne zakázané predmety. Osobám so zníženou mobilitou má byť ponúknutá možnosť detekčnej kontroly mimo verejných priestorov.

Je potrebné tiež zabezpečiť, aby bezpečnostný personál poverený bezpečnostnými kontrolami osôb so zníženou mobilitou bol vhodne zaškolený na vykonávanie bezpečnostných prehliadok osôb so zníženou mobilitou a inak zdravotne postihnutých osôb.

7.2.4 Asistenčné služby pre osoby so zníženou pohyblivosťou

V zmysle Nariadenia EP a Rady (ES) č. 1107/2006 majú zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou rovnaké práva na voľný pohyb, slobodu výberu a nediskrimináciu v leteckej doprave ako všetci ostatní cestujúci. Nemôžu byť preto tieto osoby odmietnuté k preprave z dôvodu ich zdravotného postihnutia alebo ich nedostatočnej pohyblivosti. Neplatí to v prípadoch, ak by ich zdravotné obmedzenie ohrozovalo bezpečnosť cestujúcich a bezpečnosť samotného letu. Vtedy má letecký dopravca právo takúto osobu na leteckú prepravu neprijat'.



Prístup k zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou definuje nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave.

S cieľom umožniť, aby zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou mali možnosť použiť leteckú dopravu, na letiskách i na palubách lietadiel sa im v zmysle nariadenia č. 1107/2006 musia poskytovať asistenčné služby zamerané na ich osobitné potreby. Ide o služby týkajúce sa zabezpečenia nevyhnutných pomocných síl a zariadení počas odbavovacieho procesu cestujúceho a počas celej leteckej prepravy. Tieto služby sú pre príslušné osoby poskytované bez dodatočných poplatkov.

Letecký dopravca nesmie z dôvodu postihnutia alebo zníženej pohyblivosti odmietnuť:

- prijať rezerváciu letu zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou;
- vziať na palubu lietadla zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou za predpokladu, že daná osoba má rezerváciu, platnú letenku a splnila všetky podmienky na leteckú prepravu.

Povinnosťou zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou je dostatočne včas pred odletom lietadla (minimálne 48 hodín pred odletom) oznámiť leteckému dopravcovi požiadavku na zabezpečenie asistenčných služieb. Keď je prijaté oznámenie o potrebe asistenčných služieb letecký dopravca by mal podať o tom informáciu najneskôr 36 hodín pred uverejneným časom odletu:

- dispečingu letísk odletu, príletu a tranzitu;
- ďalšiemu leteckému dopravcovi, ktorý sa zúčastňuje na leteckej preprave osoby so zníženou mobilitou, ak rezervácia nebola uskutočnená prostredníctvom neho.

Keď sa zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou dostaví na letisko k odletu, zodpovedný orgán letiska je povinný zabezpečiť poskytnutie asistenčných služieb tak, aby osoba mohla včas nastúpiť na rezervovaný let. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na spätný let a na lety z tranzitných letísk pod podmienkou, ak sa zdravotne postihnutá osoba a osoba so zníženou pohyblivosťou prezentuje pri odbavovacej priehradke v stanovenom čase alebo ak čas nebol zmluvne stanovený, najneskôr dve hodiny pred uverejneným časom odletu.

Pri prílete zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou na letisko určenia je zodpovedný orgán letiska príletu povinný poskytnúť asistenčné služby tak, aby sa osoba mohla dostať na miesto odchodu z letiska. Poskytnutá pomoc je čo najviac prispôbena špecifickým potrebám jednotlivých cestujúcich.

Leteckí dopravcovia a letiskoví prevádzkovatelia sú povinní po oznámení príchodu zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou a prijatí žiadosti o asistenčné služby poskytnúť nasledovné asistenčné služby:

- pri presune cestujúceho z určeného miesta k odbavovacej priehradke;
- pri prechode odbavovacím procesom a počas odbavenia batožiny;
- pri presune od miesta odbavenia k absolvovaniu pasovej, colnej a bezpečnostnej kontrole;

- pri nástupe na palubu lietadla s pomocou výťahov, invalidných vozíkov alebo formou inej nutnej pomoci;
- pri presune od dvier lietadla k sedadlu v lietadle;
- pri uložení a opätovnom prevzatí batožiny na palube lietadla;
- pri presune od svojho sedadla k dverám lietadla;
- pri výstupe z lietadla;
- pri pasovej kontrole na letisku priletu;
- v prípade tranzitu pri presunoch počas prestupovania na tranzitnom letisku, resp. vo vnútri budovy terminálu a medzi jednotlivými budovami terminálov;
- v prípade potreby pomoc pri presune na toalety.

Ak zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou sprevádza iná osoba, tejto osobe musí byť na jej požiadanie poskytnutá potrebná pomoc na letiskách, počas nástupu a výstupu z lietadla. Letecký dopravca by mal urobiť všetko pre to, aby táto osoba sedela vedľa zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou.

7.2.5 Preprava nevidiacich a nepočujúcich cestujúcich

Nevidiaci a/alebo nepočujúci cestujúci a osoby, ktoré ich sprevádzajú sú povinné dostaviť sa na odbavenie minimálne 2 hodiny pred plánovaným časom odletu. V prípade, že nevidiaci alebo nepočujúci cestujúci cestujú ako súčasť skupiny, musí na dve nevidiace alebo nepočujúce osoby pripadnúť aspoň jedna osoba ako sprievod.

Osoba, ktorá sprevádza nevidiacu alebo nepočujúcu osobu:

- musí byť dospelá;
- musí byť natoľko fyzicky spôsobilá, aby bola schopná pomôcť a podoprieť nevidiacu alebo nepočujúcu osobu v prípade potreby;
- nesmie mať v starostlivosti a byť zodpovedná za žiadnu ďalšiu osobu (batol'atá, maloletí, deti, telesne postihnuté osoby, a pod.), s výnimkou ak nevidiaci alebo nepočujúci cestujúci cestuje ako súčasť skupiny;
- je povinná informovať zamestnanca pri odbavovacej prepážke o tom, že sprevádza nevidiacu a/alebo nepočujúcu osobu, aby im boli v lietadle pridelené susediace sedadlá.

Letecká preprava nevidiacich osôb je podmienená sprevádzaním zodpovednou osobou alebo slepeckým psom. Slepecký pes sa v tomto prípade prepravuje na palube lietadla spolu s cestujúcim zdarma. Pes je prepravovaný bez klieťky za predpokladu, že je cestujúci na psovi závislý a predloží oficiálny doklad o tom, že sa jedná o cvičeného

slepeckého psa. Pes musí byť na palube lietadla uviazaný, musí mať náhubok a nesmie byť prepravovaný na sedačke lietadla.

V prípadoch nedostatku miesta na palubách môže byť pri odbavení cestujúceho zdarma vyblokované jedno sedadlo pre umiestnenie slepeckého psa na zemi pred sedačkou i za cenu odmietnutia iného cestujúceho s potvrdenou rezerváciou na let.

Pri odbavení nevidiaceho a nepočujúceho cestujúceho je skontrolovaná identita cestujúceho a je zaknihovaný na let. Detekčná kontrola, najmä ak je žiaduca fyzická kontrola nevidiaceho cestujúceho sa vykonáva v prítomnosti ďalšej osoby.

Pri odbavení cestujúceho s vodiacim psom je kontrolovaný aj pes a je potrebné pre psa zabezpečiť:

- platný medzinárodný očkovací preukaz;
- potvrdenie o výcviku vodiaceho psa;
- náhubok;
- špeciálny popruh pre vodiaceho psa.

Pokiaľ cestujúci nesplní uvedené požiadavky vrátane podmienok na prepravu vodiaceho psa nebude k leteckej preprave prijatý.

7.2.6 Nastávajúce matky

Nastávajúca matka je povinná pred letom informovať dopravcu o štádiu tehotenstva a prípadných komplikáciách. K leteckej preprave sú spravidla prijímané tehotné ženy do konca 34. týždňa tehotenstva. K preprave sa vyžaduje lekárske potvrdenie o stupni tehotenstva a zdravotnom stave ženy. Potvrdenie by nemalo byť staršie ako 7 dní.

Vo výnimočných prípadoch pri preprave tehotných žien od konca 34. týždňa je nutné súčasne s potvrdením vyplniť správu MEDIF, ktorá nemôže byť staršia ako 6 dní pred nástupom cesty. Potvrdenie je vyžadované aj v prípadoch viacnásobného tehotenstva, pri očakávaní komplikácií alebo pri rizikovom tehotenstve.

Pri preprave tehotných žien do konca 28. týždňa tehotenstva, ktoré je bez komplikácií nie je nutné predložiť potvrdenie od ošetrojúceho lekára. Letecká preprava sa uskutočňuje len na vlastné riziko ženy a dopravca nenesie zodpovednosť za prípadné komplikácie počas letu. V osobitných prípadoch má dopravca právo odmietnuť prepravu tehotnej ženy.

7.2.7 VIP cestujúci a diplomatické osoby

VIP cestujúci predstavujú v leteckej doprave zvláštnu skupinu cestujúcich, ktorým je venovaná v rámci odbavovacieho procesu a počas prepravy osobitná starostlivosť. Ide spravidla o cestujúcich, ktorí sú prominentní v spoločenskom živote, politike a kultúrnom živote.

Táto skupina osôb však zahŕňa predovšetkým:

- členov kráľovských rodín;
- hlavy štátov;
- najvyšších predstaviteľov správnych orgánov;
- veľvyslancov;
- tajomníkov medzinárodných organizácií (OSN, WHO, NATO, atď.);
- medzinárodné celebrity, atď.

Takýmto osobám je na letiskách a na palubách lietadiel poskytovaný nadštandardný servis. Tieto služby sú poskytované na základe žiadostí. V rámci čakania na odlet musia mať letiská vo svojich priestoroch zriadené salóniky pre takýchto cestujúcich, ktorým je poskytovaná osobitná prioritná pomoc pri odbavovacej prepážke, detekčnej kontrole a počas celej prepravy.

Ich batožina je označovaná príveskom “PRIORITY” a odbavenie cestujúceho VIP je u prepážky pre obchodnú triedu. Medzi ďalšie služby poskytované VIP cestujúcim patria:

- dodávka zapísanej a príručnej batožiny od parkoviska do salónika a na miesto odbavenia batožiny;
- registrácia cestujúcich a pasová kontrola mimo verejných priestorov;
- bezplatné používanie telefonického a internetového pripojenia;
- poskytovanie vozidiel na prepravu a iné.

V rámci odbavovacieho procesu diplomatov je potrebné brať do úvahy ustanovenia Viedenského dohovoru o diplomatických stykoch. Z bezpečnostných dôvodov sú diplomati, iné privilegované osoby a ich osobná batožina, s výnimkou “diplomatickej batožiny” povinní sa podrobiť štandardnej detekčnej kontrole.



Viedenský dohovor o diplomatických stykoch je medzinárodný dohovor o diplomatických vzťahoch, výsadách a imunitách diplomatických misií, ktorý bol prijatý 18. apríla 1961 na konferencii OSN vo Viedni.

Personál lietadla, ktorý je zodpovedný za príjem “diplomatickej pošty” k leteckej preprave musí zabezpečiť, že k leteckej preprave bude prijímaná len diplomatická pošta odosielaná splnomocneným predstaviteľom diplomatickej misie. Diplomatická pošta sprevádzaná kuriérom nepodlieha bezpečnostnej kontrole, pričom však diplomatickí kuriéri a ich osobná batožina sú detekčnej kontrole podrobení v plnom rozsahu podľa predpísaných štandardov.

Tabuľka 7.3: Kategórie nežiaduceho a deportovaného cestujúceho.

Kód	Význam
INAD (Inadmissible passanger)	Nežiaduci cestujúci
DEPU	Cestujúci dopravovaný bez eskorty
DEPA	Cestujúci dopravovaný s eskortou

Zásadne iba nasledujúce osoby môžu mať výnimku z normálnej detekčnej kontroly:

- hlavy štátov (monarchovia, prezidenti);
- oficiálni hostia pozvaní vládou;
- osoby riadne splnomocnené v súlade s “autorizovaným nosením zbraní na palube lietadla” a osoby sprevádzané ozbrojenou eskortou.

Výnimky z výkonu detekčnej kontroly diplomatov a vládnych predstaviteľov sú uplatňované len v členských štátoch ECAC. Tieto výnimky sa netýkajú členov ich sprievodu.

7.2.8 Nežiaduce a deportované osoby

Ide o cestujúcich (DEP), ktorým kompetentné orgány nepovolili vstup do krajiny alebo je takáto osoba z krajiny vyhostená ako nežiaduca osoba, napr. z dôvodov nelegálneho pobytu v krajine, absencia potrebných dokladov (vízum) a iné. Deportovanie sa vykonáva buď za asistencie eskorty (DEPA) alebo bez eskorty (DEPU). O deportácii rozhoduje príslušné policajné oddelenie štátu, ktorý deportáciu nariadil. Kategórie nežiadúceho a deportovaného cestujúceho sú uvedené v tabuľke 7.3.

Požiadavka na prepravu nežiaducej alebo deportovanej osoby môže vzniknúť v prípadoch ak je cestujúcemu odmietnutý vstup do krajiny, cestujúci je z krajiny vyhostený alebo je v správnom konaní a je deportovaný bezpečnostnou eskortou. Medzi dôvody, pre ktoré je deportovanému cestujúcemu pridelená eskorta patria:

- cestujúci je vrátený do krajiny, kde mu hrozí trestné stíhanie alebo iný postih;
- cestujúci verbálne alebo fyzicky napadá personál letiska, zamestnancov dopravcu alebo iných cestujúcich;
- cestujúci sa vyhráža poškodením majetku letiska, leteckej spoločnosti;
- rovnakou linkou cestujú viac ako 4 dospelé osoby mužského pohlavia, ktoré sú kategórie nežiaduci cestujúci (INAD) alebo deportovaní cestujúci (DEPU);

- cestujúci sa pokúsil a pokúša o sebapoškodzovanie;
- cestujúci demonštruje zdravotné problémy a podľa lekárskeho posudku ich nemá.

O deportovaní cestujúceho je potrebné informovať všetkých zúčastnených dopravcov ešte pred samotným letom. Leteckému dopravcovi musí byť dostatočne včas doručená správa o deportácii, ktorá musí obsahovať:

- meno cestujúceho a označenie INAD, DEPU alebo DEPA;
- národnosť, štátna príslušnosť, pohlavie a dátum narodenia;
- dôvod odmietnutia vstupu do krajiny alebo dôvod vyhostenia z krajiny;
- smerovanie až do konečnej destinácie vrátane všetkých prípojných bodov, čísla letov, leteniek, príletové informácie;
- prítomnosť/nepřítomnosť eskorty;
- doplňujúce informácie a špeciálne požiadavky.

Vo všeobecnosti platí pravidlo, že deportovaného cestujúceho, ktorému je odmietnutý vstup do krajiny musí prepraviť na pôvodné letisko letecký dopravca, ktorý ho priviezol. Na spätnú prepravu sa zvyčajne použije spätná letenka. Ak tento cestujúci nemá zaplatenú spätnú letenku, privádzajúci dopravca vystaví PI (Passanger Onadmissible) a letenku do posledného miesta stopveru alebo do miesta začatia cesty na náklady deportovaného.

Veliteľ lietadla má právo odmietnuť prepravu deportovanej osoby, vrátane eskorty, pokiaľ má podozrenie, že by mohlo dôjsť k ohrozeniu bezpečnosti letu.

7.2.9 Osoby v zákonnej väzbe

Ide o cestujúcich, ktorí sú predmetom súdneho alebo správneho konania. Je preto potrebné, aby letecký dopravca do svojich bezpečnostných programov zahrnul opatrenia a postupy na zaistenie bezpečnosti na palube lietadla pre prípady prepravy osôb v zákonnej väzbe.

Osoby v zákonnej väzbe sú vždy sprevádzané eskortou (ozbrojenou alebo neozbrojenou). Veliteľovi lietadla musí byť nahlásený počet príslušníkov eskorty a lokalizácia ich sedadiel v lietadle. Nosenie zbrane na palube lietadla za účelom doprovodu (eskorty) autorizovanými osobami je povolené špeciálnym oprávnením v súlade so zákonmi štátov odletu, tranzitu a príletu. Povolenie pre cestovanie ozbrojeného personálu na palube lietadla je možné iba so súhlasom krajiny, kde sa let uskutočňuje.

Leteckému dopravcovi musí byť dopredu doručené (vo všeobecnosti, minimálne 24 hodín pred odletom) oznámenie o preprave osôb v zákonnej väzbe písomnou formou.

Ak vyhodnotenie stupňa rizika pri preprave predstavuje vysoký stupeň rizika, je potrebné prepravu zabezpečiť iným spôsobom ako komerčným lietadlom. V eskortách poskytnutých pre deportované osoby musí byť člen poriadkovej služby. Ak sa na deportácii zúčastňujú iné osoby ako sú členovia poriadkovej služby, tieto osoby musia mať:

- zodpovedajúce zákonné oprávnenie na výkon tejto úlohy;
- vhodnú identifikáciu;
- primerané školenie a výcvik;
- nevyhnutné fyzické a mentálne danosti.

Pri preprave osoby v zákonnej väzbe je potrebné dodržať a zabezpečiť niektoré bezpečnostné opatrenia, a to:

- sedadlá pre osoby v zákonnej väzbe a eskortu musia byť vymedzené v zadnej časti lietadla, mimo dverí a východov lietadla;
- tieto osoby nastupujú do lietadla pred ostatnými cestujúcimi a vystupujú až po vystúpení ostatných cestujúcich;
- osoby v zákonnej väzbe a ich zapísaná batožina musí byť podrobená dôkladnejšej prehliadke;
- zapísaná batožina osôb v zákonnej väzbe je do lietadla nakladaná až nakoniec, aby sa zabránilo oneskoreniu pri odlete lietadla v prípade, že tento cestujúci nebude cestovať.

Veliteľ lietadla má právo odmietnuť prijať osobu v zákonnej väzbe na prepravu, ak to bude považovať za nevyhnutné v záujme letovej bezpečnosti.



8. Práva a povinnosti cestujúcich a dopravcov

Prvou prijatou legislatívnou normou, v ktorej sa pojednáva o niektorých právach leteckých cestujúcich je Varšavský dohovor o zjednotení niektorých pravidiel v medzinárodnej leteckej doprave, ktorého obsahom sú pravidlá týkajúce sa zodpovednosti leteckých dopravcov v prípade nehôd. Dohovor bol prijatý a podpísaný vo Varšave 12.októbra 1929 a po druhej svetovej vojne bol v Haagu dňa 28. septembra 1955 zmenený a doplnený. Súčasťou Varšavského dohovoru je aj dodatok z Guadalajary z 18.septembra 1961.

Nárast objemu leteckej prepravy osôb, vznik Európskej únie, politické zmeny vo svete a ďalšie faktory najmä v deväťdesiatych rokoch dvadsiateho storočia si vynútili v oblasti práv leteckých cestujúcich prijať novú právnu úpravu. Práve cestujúca verejnosť, ako konečný spotrebiteľ v civilnej leteckej doprave, bola pravidelne konfrontovaná so situáciami spôsobenými nie práve ústretovou obchodnou politikou leteckých dopravcov. Išlo predovšetkým o nejednotnosť riešenia postupov a kompenzácií v prípadoch tzv. leteckých nepravidielností, akými sú prípady odmietnutia nástupu na palubu lietadla kvôli vyššiemu počtu predaných miest ako je kapacita nasadeného lietadla, zrušenie letu alebo jeho významné omeškanie. Poskytovanie starostlivosti a kompenzácií pre cestujúcich v prípadoch leteckých nepravidielností bolo nejednotné a letecké spoločnosti sa týmto kompenzáciám vyhýbali. Takéto jednanie bolo často príčinou vzniku právnych sporov a vyvolávania nespokojnosti u leteckých cestujúcich.

Cieľom činnosti Európskej komisie sa preto v prvej etape v roku 1991 a v druhej etape v roku 2004 stalo vytváranie vhodného legislatívneho prostredia, ktoré by zaistilo rovnoprávne postavenie cestujúcej verejnosti na jednej strane a leteckých dopravcov na druhej strane.

Prvým právnym predpisom Európskeho spoločenstva v oblasti úpravy práv pasažierov bolo nariadenie (EC) č. 295/1991 stanovujúce spoločné pravidlá pre systém kompenzácií za odmietnutie vstupu na preknihovaný let. Tieto kompenzačné pravidlá však platili len v prípadoch pravidelnej leteckej dopravy.

Už na konci deväťdesiatych rokov bolo zrejmé, že právna úprava z roku 1991 nezodpovedá nárokom a potrebám cestujúcej verejnosti. Požiadavkou pre novú úpravu sa ukázala potreba stanovenia jednotnej výšky finančných náhrad a kompenzácií v prípadoch leteckých nepravidielnosti. Táto potreba viedla k celoeurópskej diskusii o potrebe prijatia nového právneho predpisu, ktorý by v úprave rešpektoval aj požiadavky pasažierov na nepravidielných linkách. Podmienkou však bolo, aby kritéria pre vznik a výšku vyplácaných kompenzácií neznamenali vážny zásah do finančnej situácie leteckých dopravcov, ktorý by zapríčinil ukončenie podnikateľských aktivít niektorých leteckých spoločností (predovšetkým nízkonákladových dopravcov).

Dňa 4.11.2003 nadobudla účinnosť Montrealská konvencia, ktorá zmenila niektoré pravidlá Varšavského dohovoru z roku 1929. Montrealskou konvenciou bola upravená zodpovednosť leteckých dopravcov a poskytovanie náhrad v prípade leteckej nehody v štátoch, ktoré ju ratifikovali. Za tým účelom bolo 13. mája 2002 prijaté Nariadenie EP a Rady (ES) č. 889/2002, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie Rady (ES) 2027/1997 o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd. Prvoradým cieľom prijatia Nariadenia EP č. 889/2002 bolo vytvoriť jednotný systém pravidiel zodpovednosti v medzinárodnej leteckej doprave. Jeho ustanovenia sú platné pre medzinárodnú leteckú prepravu, pre vnútroštátnu leteckú prepravu, pre pravidelnú leteckú prepravu ale i pre nepravidelnú leteckú prepravu.

V Slovenskej republike platí Zákon č. 397/2008 o ochrane spotrebiteľa, ktorý upravuje práva spotrebiteľov, predávajúcich, dovozcov a dodávateľov a pôsobnosť orgánov verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa. Tento zákon sa vzťahuje aj poskytované služby v rámci leteckej dopravy, ak k plneniu týchto služieb dochádza na území Slovenskej republiky alebo ak plnenie súvisí s podnikaním na území Slovenskej republiky. V zmysle tohto zákona má každý spotrebiteľ, teda aj letecký cestujúci, ktorý si zakúpil leteckú prepravu právo na poskytovanie služieb v dobrej kvalite, na uplatnenie reklamácie, náhradu škody, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov, ako aj na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly. Každý letecký cestujúci ako spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktorou je v leteckej doprave letenka – zmluvný vzťah uzavretý podľa Obchodného zákonníka.

Vyjadrením snáh o zjednotenie niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu bolo prijatie Nariadenia EK č. 261/2004 stanovujúce spoločné pravidlá pre systém kompenzácií a asistencií cestujúcim. Toto nariadenie nadobudlo účinnosť 17. februára 2005 a zrušilo platnosť Nariadenia (EHS) č. 295/1991.

8.1 Nariadenie EK č. 261/2004

Hlavným cieľom Nariadenia EK č. 261/2004 stanovujúceho spoločné pravidlá pre systém kompenzácií a asistencií pasažierom v prípade odmietnutia nástupu na preknihovaný let, v prípade zrušenia alebo omeškania letu je:

- zabezpečenie vysokej úrovne ochrany cestujúcich (požiadavka ochrany spotrebiteľa);
- znížiť počet cestujúcich, ktorým bol odmietnutý nástup do lietadla proti ich vôli, z dôvodov zrušenia letu bez predchádzajúceho oznámenia a veľkého meškania;
- zvýšiť štandardy ochrany práv cestujúcich;
- zabezpečiť, aby leteckí dopravcovia pôsobili na liberalizovanom trhu za harmonizovaných podmienok;
- uplatňovanie rovnakých podmienok na cestujúcich nielen na pravidelných ale aj na nepravidelných letoch vrátane charterových letov;
- poskytnúť ochranu cestujúcim, ktorí odlietajú z letiska umiestneného v členskom štáte EU, ale aj tým, ktorí opúšťajú letisko umiestnené v tretej krajine a letia na letisko umiestnené v členskom štáte EU, ak let prevádzkuje dopravca spoločenstva;
- zabezpečiť účinné uplatňovanie záväzkov prevádzkujúcim leteckým dopravcom, ktorý uskutočňuje alebo zamýšľa uskutočniť let bez ohľadu na to, či s vlastným alebo s prenájatým lietadlom s posádkou.

Pôsobnosť Nariadenia EK č. 261/2004 sa uplatňuje pri cestujúcich odlietajúcich z letiska umiestneného na území členského štátu EU a pri cestujúcich odlietajúcich z letiska umiestneného v tretej krajine na letisko, ktoré sa nachádza na území členského štátu EU. Platí to v prípade, pokiaľ nebola cestujúcemu poskytnutá protislužba alebo náhrada a pomoc v tejto tretej krajine, a ak prevádzkujúcim leteckým dopravcom je dopravca spoločenstva EU.

Minimálne práva cestujúcich vyplývajúce z tohto nariadenia platia pri cestujúcich ktorí majú potvrdenú rezerváciu na príslušný let a dostavili sa včas na odbavenie na let.

Výnimka platí v prípadoch zrušenia letu v mimoriadnych situáciách a u cestujúcich, ktorí majú letenky vydané leteckým dopravcom alebo cestovnou kanceláriou v rámci programu pre častého zákazníka alebo v rámci iného obchodného programu.

Pôsobnosť Nariadenia EK č. 261/2004 sa neuplatňuje pri cestujúcich, ktorí sa prepravujú bezplatne alebo za znížené cestovné, a ktoré nie je priamo alebo nepriamo dostupné pre ostatnú verejnosť. Taktiež minimálne práva v zmysle Nariadenia EK

č. 261/2004 nie sú nárokovou časťou v prípadoch dovolenkových destinácií, keď je dovolenková cesta zahrnutá do celkového balíka služieb, a táto cesta bola zrušená z iných dôvodov než je zrušenie letu.

Na náhradu škody v prípade zrušenia letu nemá cestujúci nárok, ak k zrušeniu letu dôjde z mimoriadnych príčin, ktoré nebolo možné ovplyvniť leteckým dopravcom. Minimálne práva cestujúcich, ktoré sú obsahom Nariadenia EK č. 261/2004 sa týkajú predovšetkým prípadov, ak:

- bol cestujúcemu proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla;
- bol let zrušený;
- let má meškanie.



Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ustanovuje spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov.

8.1.1 Cestujúcemu je proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla

Keď prevádzkujúci letecký dopravca odôvodnene očakáva odmietnutie nástupu do lietadla, vyzve najprv dobrovoľníkov aby sa vzdali svojich rezervácií za protislužbu a za podmienok dohodnutých medzi ním a príslušným cestujúcim. Ak nie je dostatočný počet dobrovoľníkov, prevádzkujúci letecký dopravca môže odmietnuť cestujúcemu/cestujúcim nástup do lietadla proti ich vôli. Letecký dopravca je povinný vyplatiť nielen zodpovedajúce finančné kompenzácie ale aj ponúknuť cestujúcim, ktorým bol odmietnutý nástup do lietadla, možnosť vybrať si buď:

- úhradu úplných nákladov na letenku v cene, za ktorú bola kúpená, za časť alebo časti nevykonanej cesty a za časť alebo časti už vykonanej cesty, ak let už naďalej neslúži účelu vo vzťahu k pôvodnému cestovnému plánu cestujúceho alebo v spojení s ním, do siedmich dní v hotovosti, bankovým prevodom, šekom alebo písomným súhlasom cestujúceho, v cestovných poukážkach a/alebo inými službami;
- spiatočným letom do prvého miesta odletu pri najbližšej príležitosti;
- presmerovaním za porovnateľných prepravných podmienok na ich konečné cieľové miesto pri najbližšej príležitosti;
- presmerovaním za porovnateľných prepravných podmienok na ich konečné cieľové miesto v neskoršom dátume podľa želania cestujúceho, za predpokladu voľných miest.

Výška finančných kompenzácií môže byť za istých podmienok, v prípade využitia výhod pozície dobrovoľníka pre cestujúceho veľmi atraktívna. Cieľom pomerne vysokých kompenzácií je tým zároveň vytvárať tlak na leteckých dopravcov, aby v konečnom dôsledku významne znížili počet prípadov odmietnutia vstupu na preknihovaný let.

V prípade, že je v meste priletu alebo regiónne niekoľko letísk, môže letecký dopravca ponúknuť cestujúcemu let na letisko, ktoré je náhradou za pôvodné letisko priletu, na ktoré bola vykonaná rezervácia. Prevádzkujúci letecký dopravca v takom prípade znáša všetky náklady prepravy cestujúceho z tohto alternatívneho letiska buď na letisko, na ktoré bola vykonaná rezervácia alebo na iné blízke cieľové letisko dohodnuté s cestujúcim. Cestujúci má tiež právo na bezplatnú pomoc v rozsahu:

- jedlo a občerstvenie zodpovedajúce času čakania;
- hotelové ubytovanie, ak je nutný pobyt jednu noc alebo viac nocí;
- prepravu medzi letiskom a miestom ubytovania (hotel alebo iné);
- bezplatné dva telefónne hovory, telexy, faxové správy alebo e-maily.

Finančná kompenzácia v súlade s Nariadením č. 261/2004 je v prípade odmietnutia nástupu do lietadla nasledovná:

- 250 EUR v prípade všetkých letov na vzdialenosť 1 500 km alebo menej;
- 400 EUR v prípade všetkých letov v rámci spoločenstva nad 1 500 km a všetkých ostatných letov od 1 500 km do 3 500 km;
- 600 EUR v prípade všetkých letov na 3 500 km.

V prípade, že sa cestujúcim ponúkne presmerovanie do ich cieľového miesta náhradným letom, ktorého čas priletu nepresiahne plánovaný čas priletu pôvodne rezervovaného letu, prevádzkujúci letecký dopravca môže cestujúcim znížiť náhradu o 50 %. Konkrétne sa jedná o čas plánovaného priletu, ktorý neprekročil:

- dve hodiny v súvislosti so všetkými letmi na vzdialenosť 1 500 km alebo menej;
- tri hodiny alebo viac v súvislosti so všetkými letmi v rámci spoločenstva nad 1 500 km a všetkými ostatnými letmi od 1 500 km do 3 500 km;
- štyri hodiny v súvislosti s letmi, ktoré presahujú vzdialenosť 3 500 km.

Ak prevádzkujúci letecký dopravca v prípade odmietnutia nástupu do lietadla alebo presmerovania umiestni cestujúceho do vyššej cestovnej triedy, než na ktorú bola zakúpená letenka, cestujúci nemá nárok na akúkoľvek dodatočnú platbu alebo

náhradu. Ak je však cestujúci umiestnený do nižšej cestovnej triedy, než na ktorú bola zakúpená letenka, dopravca je povinný do siedmich dní vrátiť cestujúcemu:

- 30 % ceny letenky v prípade všetkých letov na vzdialenosť 1 500 km alebo menej;
- 50 % ceny letenky v prípade všetkých letov v rámci európskeho spoločenstva nad 1 500 km do 3 500 km, s výnimkou letov medzi európskym územím členských štátov a francúzskymi zámorskými departmentmi;
- 75 % ceny letenky v prípade všetkých letov nad 3 500 km, s výnimkou letov medzi európskym územím členských štátov a francúzskymi zámorskými departmentmi.

8.1.2 Zrušenie letu

V prípade zrušenia letu je prevádzkujúci letecký prepravca povinný ponúknuť cestujúcim pomoc, a to:

- úhradu úplných nákladov za letenku v cene, za ktorú bola kúpená, za časť alebo časti nevykonanej cesty, ak let už ďalej nepokračuje vo vzťahu k pôvodnému cestovnému plánu;
- pri najbližšej príležitosti bezplatný spiatočný let do prvého miesta odletu;
- pri najbližšej príležitosti presmerovaním za porovnateľných prepravných podmienok na konečné cieľové miesto;
- presmerovaním za porovnateľných prepravných podmienok a za predpokladu voľných miest na konečné cieľové miesto v neskoršom dátume podľa želania cestujúceho.

V prípade, že je v meste príchodu alebo regiónne niekoľko letísk môže letecký dopravca ponúknuť cestujúcemu let na letisko, ktoré je náhradou za pôvodné letisko príchodu, na ktoré bola vykonaná rezervácia. Prevádzkujúci letecký dopravca v takom prípade znáša všetky náklady prepravy cestujúceho z tohto alternatívneho letiska buď na letisko, na ktoré bola vykonaná rezervácia alebo na iné blízke cieľové letisko dohodnuté s cestujúcim. Prevádzkujúci letecký dopravca ďalej ponúkne pomoc:

- jedlo a občerstvenie zodpovedajúce času čakania;
- dva bezplatné hovory, faxové správy alebo emaily.

V prípade presmerovania, keď podľa reálneho odhadu čas odletu pre nový let je aspoň deň po odlete plánovanom pre zrušený let, má cestujúci nárok na nasledovnú pomoc:

- hotelové ubytovanie;
- prepravu medzi letiskom a miestom ubytovania.

Cestujúci majú nárok na kompenzácie v súlade s týmto nariadením v prípade ak:

- neboli informovaní o zrušení letu aspoň dva týždne pred plánovaným časom odletu;
- neboli informovaní o zrušení v časovom úseku od dvoch týždňov do siedmich dní pred plánovaným časom odletu a nebolo im ponúknuté presmerovanie, ktoré im umožní odletieť maximálne dve hodiny pred plánovaným časom odletu a dosiahnuť konečné cieľové miesto maximálne štyri hodiny po plánovanom čase priletu;
- neboli informovaní o zrušení do siedmich dní pred plánovaným časom odletu a nebolo im ponúknuté presmerovanie, ktoré im umožní odletieť maximálne hodinu pred plánovaným časom odletu a dosiahnuť konečné cieľové miesto maximálne dve hodiny po plánovanom čase priletu.

Prevádzkujúci letecký dopravca nie je povinný platiť náhradu, ak môže preukázať, že zrušenie letu je spôsobené mimoriadnymi okolnosťami (zlé meteorologické podmienky, politická nestabilita v krajine odletu alebo priletu a pod.), ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia.

8.1.3 Meškanie letu

Ak letecký dopravca prevádzkujúci v rámci spoločenstva EU odôvodnene očakáva, že pôvodný čas odletu nebude dodržaný a náhradný let bude mať voči plánovanému času odletu meškanie, potom má cestujúci, ktorý sa dostaví na odbavenie (check-in) včas ku každému letu, vrátane charterového letu právo na kompenzáciu za neuskutočnený let v dohodnutom čase.

Meškanie však nezakladá právo na náhradu, ak prevádzkujúci letecký dopravca preukáže, že meškanie bolo spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktoré sa vymykajú spod jej účinnej kontroly, a nedalo sa im zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia.

Prevádzkujúci letecký dopravca cestujúcim ponúkne jedlo a občerstvenie zodpovedajúce času čakania a dva telefónne hovory, faxové správy, alebo e-mail, ak je meškanie:

- dve hodiny alebo viac v prípade letov do vzdialenosti 1 500 km alebo menej;
- tri hodiny alebo viac v prípade všetkých letov v rámci spoločenstva nad 1 500 km a všetkých ostatných letov od 1 500 km do 3 500 km;

- štyri hodiny alebo viac v prípade letov nad 3 500 km.

Keď sa odôvodnene očakáva, že čas odletu bude aspoň deň po pôvodne oznámenom čase odletu:

- hotelové ubytovanie v prípadoch, keď je nutný pobyt jednu noc alebo viac nocí, alebo keď je nutný pobyt dodatočný k pobytu, ktorý predpokladal cestujúci,
- prepravu medzi letiskom a miestom ubytovania (hotel alebo iné).

V prípade, že je meškanie aspoň päť hodín, cestujúci si môže vybrať:

- úhradou úplných nákladov na letenku v cene, za ktorú bola kúpená, za časť alebo časti nevykonanej cesty a za časť alebo časti už vykonanej cesty, ak let už naďalej neslúži účelu vo vzťahu k pôvodnému cestovnému plánu cestujúceho alebo v spojení s ním, do siedmich dní v hotovosti, elektronickým bankovým prevodom, bankovým príkazom alebo šekom alebo s písomným súhlasom cestujúceho, v cestovných poukážkach a/alebo inými službami;
- spätočným letom do prvého miesta odletu pri najbližšej príležitosti.



Vzdialenosti sa merajú metódou ortodromickej dráhy. Ortodromická dráha je najkratšia vzdialenosť meraná medzi dvomi bodmi na zemeguli

Vzhľadom na mnohé nezrovnalosti v tomto nariadení, Komisia EU vydala Výkladové usmernenia k nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady(ES) č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania.

Podľa tohto usmernenia majú cestujúci nárok na finančnú kompenzáciu aj pri meškaní letu v prípade, ak je let omeškaný na prilete viac ako 3 hodiny. Finančná kompenzácia je potom nasledovná:

- 250 EUR v prípade všetkých letov na vzdialenosť 1 500 km alebo menej;
- 400 EUR v prípade všetkých letov v rámci spoločenstva nad 1 500 km a všetkých ostatných letov od 1 500 km do 3 500 km;
- 600 EUR v prípade všetkých letov nad 3 500 km.

8.2 Povinnosti leteckých cestujúcich

Pre dôkladnú znalosť svojich práv, ale tiež povinností počas leteckej prepravy by si každý letecký cestujúci mal dôkladne preštudovať všeobecné prepravné podmienky

leteckého prepravcu, ktorého služby chce využiť. Tieto podmienky musí mať dopravca schválené a musí ich v rámci leteckej prepravy dodržať.

Povinnosťou cestujúceho je zistiť si a vybaviť si všetky potrebné náležitosti, ktoré k výstupu a k vstupu na územie inej krajiny potrebuje. Letecký prepravca nenesie zodpovednosť za prípadné problémy, ktoré môže mať cestujúci v inej krajine za nesplnenie niektorej z povinností (vízum, povinná zdravotná prehliadka a iné). Aj keď sa výčet povinností cestujúceho môže líšiť s ohľadom na dopravcu, tieto povinnosti je možné čiastočne generalizovať. Ako základné povinnosti cestujúceho pred nástupom do lietadla teda môžeme uviesť:

- podriadiť sa úradným cestovným predpisom a nariadeniam medzinárodných a národných orgánov krajiny odletu, tranzitu a priletu;
- predložiť výstupné, vstupné a iné požadované administratívne cestovné doklady súvisiace s výstupným a vstupným režimom jednotlivých štátov (cestovný pas, platné vízum a pod.);
- zabezpečiť si potrebné doklady a splniť všetky podmienky pre vstup do krajiny a výstup z krajiny, ktoré sú požadované v krajine odletu, tranzitu, transferu alebo priletu;
- pred odletom dostaviť sa na letisko do doby stanovenej dopravcom alebo pokiaľ nie je táto doba stanovená, dostatočne včas, aby mohli byť vybavené všetky potrebné formality týkajúce sa letu. Letecký dopravca, IATA agent, colné úrady ale i letiskový prevádzkovateľ je oprávnený v rámci odbavenia cestujúceho na let uskutočniť kontrolu všetkých cestovných dokladov a náležitostí ešte pred stanoveným nástupom do lietadla;
- pred zakúpením si letenky a pred nástupom do lietadla na vyzvanie pracovníka dopravcu alebo iných štátnych orgánov preukázať svoju totožnosť a predložiť príslušné cestovné doklady;
- pri kúpe letenky informovať leteckého dopravcu o svojich zdravotných problémoch, ktoré by mohli skomplikovať jeho dopravu alebo negatívne ovplyvniť priebeh letu;
- podrobiť sa predpísanej bezpečnostnej osobnej prehliadke prevádzanej orgánmi štátnej správy alebo poverenými organizáciami;
- podrobiť sa bezpečnostnej kontrole vrátane svojich zapísaných i nezapísaných batožín;
- byť pri prehliadke zapísaných a nezapísaných batožín, ktorú vykonávajú colné alebo iné kontrolné orgány;

- zachovávať opatrnosť a ohľaduplnosť primeranú povahu leteckého priestoru a dbať na pokyny dopravcu hlavne pri:
 - odbavovaní, zhromaždení a pohybu v priestoroch pre cestujúcich;
 - nastupovaní a vystupovaní z lietadla;
 - ukladanie odevu a nezapísaných (kabínových) batožín v lietadle.

Cestujúci je počas letu a po prilete potom povinný:

- na výzvu posádky lietadla alebo na pokyn svetelným panelom sa pri vzlete a pri pristáti, prípadne počas letu pripútať bezpečnostnými pásmi;
- na požiadanie posádky lietadla presadnúť si na iné určené sedadlo v lietadle, ak je to z prevádzkových a bezpečnostných dôvodov nutné;
- dodržiavať zákaz fajčenia na palube lietadla;
- za letu nepoužívať dopravcom zakázané osobné elektronické zariadenia a prístroje, ktoré by svojou prevádzkou mohli negatívne ovplyvniť funkciu a prevádzku elektronických prístrojov a zariadení lietadla;
- pri zdravotných problémoch počas letu podrobiť sa nevyhnutnej prvej pomoci, informovať posádku o požadovaných osobných a zdravotných údajoch a podrobiť sa následnému lekárskeму vyšetreniu;
- uhradiť dopravcovi všetky náklady za straty a škody, ktoré cestujúci počas letu spôsobil alebo zapríčinil svojim neprimeraným jednaním (napr. poškodenie interiéru lietadla, nedovolená manipulácia so zariadením v lietadle, bezpečnostná hrozba pri ilegálnej preprave zakázaných predmetov, zvierat na palube lietadla a iné);
- za letu bezpodmienečne sa podriaďovať pokynom veliteľa lietadla a palubného personálu;
- prispôbiť svoj odev a zovňajšok tak, aby zodpovedal štandardu leteckej dopravy;
- zdržať sa jednaní, ktoré by mohlo ohroziť bezpečnosť a plynulosť leteckej dopravy;
- rušiť alebo obťažovať ostatných cestujúcich alebo byť príčinou ich sťažností;
- brániť riadnemu výkonu povinností posádky lietadla, poškodzovať majetok dopravcu alebo cestujúcich;
- zdržať sa nadmerného požitia alkoholu na palube lietadla;

- podľa platných medzinárodných predpisov nesmie mať cestujúci pri sebe zakázané predmety ako sú zbrane, strelivo, nože, hračky zodpovedajúce skutočným útočným zbraňam (napr. pištole, granáty) a všetky ďalšie predmety bodnej alebo sečnej povahy. Dopravca sa zrieka akejkol'vek zodpovednosti za zadržanie týchto predmetov. Látky nebezpečnej povahy (výbušniny a strelivo, horľaviny, žieraviny, stlačené plyny, jedy alebo toxické a infekčné materiály, okysličujúce látky, rádioaktívny materiál, magnetický materiál a ostatný nebezpečný tovar) je možné prepravovať iba ako tovar za zvláštnych prepravných podmienok;
- uhradiť dopravcovi cestovné na návrat alebo použiť k úhrade spätočného letu doposiaľ nevyužitú cestovnú, ak je dopravcovi, ktorý priviezol cestujúceho krajinou tranzitu, transferu alebo priletu rozhodnuté vrátenie cestujúceho do miesta jeho odletu. Cestovné, ktoré bolo použité za dopravu do miesta, kde bol cestujúcemu odmietnutý vstup do krajiny alebo bol vyhostený dopravca sa naspäť nevracia.

8.3 Povinnosti a zodpovednosti leteckého dopravcu

V snahe zabezpečiť korektné a rovnoprávne zaobchádzanie s cestujúcimi v leteckej doprave, EÚ priznala cestujúcim súbor práv. Letecká spoločnosť prevádzkujúca lety v rámci EÚ a lety mimo EÚ dopravcom spoločenstva (ES) je za prepravu cestujúcich a ich batožín priamo zodpovedná a musí rešpektovať ich zákonné práva.



Spoločenstvo Rady Európy - je organizáciou európskych štátov založenou na medzivládnom princípe. Existuje oddelene od všetkých ostatných európskych integračných štruktúr. Bola založená v máji 1949 v Londýne a jej sídlom sa stal francúzsky Štrasburg.

V zmysle článku 11 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve musí byť každý letecký prepravca bez ohľadu na nariadenie (ES) č. 785/2004 poistený vzhľadom na zodpovednosť v prípade nehôd vo vzťahu k preprave. Povinným poistením stanoveným v nariadení č. 785/2004 sa rozumie požiadavka, aby bol letecký dopravca spoločenstva EÚ poistený na primeranú úroveň do výšky stanoveného limitu. Poistný limit má zabezpečiť, že všetky osoby oprávnené na kompenzáciu v prípade spôsobenia škody, zranenia, úmrtia počas leteckej prepravy dostanú plnú čiastku, na ktorú majú nárok v súlade s týmto nariadením. U preukáže, že vzniknutá škoda bola spôsobená nedbalosťou zraneného alebo usmrteného cestujúceho, môže byť dopravca

úplne alebo čiastočne zbavený zodpovednosti za túto škodu v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

Ak si cestujúci uplatňuje u leteckého dopravcu nárok na kompenzáciu v prípade oprávnených zákonných právnych nárokov je letecký dopravca povinný cestujúcemu poskytnúť najneskôr do 15 dní primerane k vzniknutým ťažkostiam finančný preddavok (napr. v prípade zranenia, úmrtia cestujúceho počas letu, straty batožiny a iné). Preddavok nepredstavuje uznanie zodpovednosti leteckého dopravcu voči cestujúcemu, takže po doriešení v prípade neoprávnenosti poskytnutej náhrady môže letecký dopravca preddavok žiadať naspäť.

Leteckí dopravcovia v spoločenstve EU musia zabezpečiť, aby mali cestujúci na požiadanie na všetkých predajných miestach, v cestovných kanceláriách, pri odbavovacích pultoch, vrátane predaja leteckej prepravy cez telefón alebo internet všetky súhrnné informácie o právach a kompenzačných nárokoch v leteckej doprave. Týka sa to vrátane informácii lehôt na podanie žalôb o náhradu škody.



O spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve Rady Európy pojednáva nariadenie Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008.

8.3.1 Práva leteckých dopravcov

Vo vzťahu k leteckému cestujúcemu si dopravca vyhradzuje právo odmietnuť prepraviť každého, kto získal letenku porušením platných zákonov, porušením podmienok cestovného, prepravných pravidiel alebo interných smerníc prepravcu.

Letecký dopravca s ohľadom na poveternostné podmienky alebo iné objektívne okolnosti, ktoré by ohrozili bezpečnosť letu, a ktoré sú mimo kontrolu leteckej spoločnosti môže meniť prepravné podmienky, odmietnuť alebo načasovať let na iný čas.

Za prepravu tovarov v leteckej doprave zodpovedá letecký dopravca. Má preto právo kontrolovať tovar podaný k preprave, pokiaľ ide o jeho obsah a hmotnosť, či náklad zodpovedá údajom uvedeným v leteckom nákladnom liste. Ak si to vyžadujú podmienky bezpečnej leteckej dopravy, môže ho kedykoľvek počas prepravy aj vyložiť. Dopravca môže odmietnuť alebo vylúčiť cestujúceho z prepravy v prípade:

- ak si to vyžadujú predpisy dopravcu o bezpečnom vykonávaní letov;
- ak dôjde zo strany cestujúceho k porušeniu predpisov platných v krajine odletu, príletu alebo preletu;
- ak je cestujúci postihnutý prenosnou chorobou alebo trpí závažnou chorobou, ktorá podlieha povinnému hláseniu, kde by náhle prejavy choroby cestujúceho mohli ohroziť bezpečnosť ostatných cestujúcich alebo samotného letu;

- ak sa cestujúci nemôže pre svoj telesný alebo duševný stav starať počas letu sám o seba a nemá so sebou doprovod, ktorý by mu potrebnú starostlivosť počas leteckej prepravy poskytol;
- ak cestujúci svojím chovaním ohrozuje bezpečnosť dopravy alebo porušuje verejný poriadok;
- ak nie je cestujúci vhodne oblečený alebo je pod vplyvom omamných, či iných psychotropných látok;
- ak sa cestujúci nepreukáže platnými cestovnými alebo inými dokladmi, potrebnými pre vstup, pobyt alebo opustenie krajiny priletu, odletu, prípadne tranzitu;
- ak sa cestujúci odmietne podrobiť bezpečnostnej prehliadke alebo odmietne predložiť požadované doklady totožnosti;
- ak cestujúci pri vybavovanom procese predloží doklady s údajmi, ktoré nezodpovedajú údajom v centrálnom rezervačnom systéme dopravcu;
- ak cestujúci nie je schopný dostatočne preukázať, že je osobou, ktorej meno je registrované v rezervačnom systéme jeho elektronickej letenky;
- ak sa jedná o tehotnú ženu, ktorej štádium tehotenstva presiahlo 36, respektíve 37 týždňov;
- ak sa jedná o prepravu detí mladších ako 2 týždne.

8.3.2 Povinnosti leteckých dopravcov počas letu

Základnou povinnosťou leteckého dopravcu je prepraviť cestujúceho v zmysle zmluvných podmienok do miesta určenia riadne a včas. Táto povinnosť sa týka aj batožín cestujúceho. Dopravca je povinný starať sa počas prepravy o bezpečnosť a pohodlie cestujúcich.

Dopravca je povinný zabezpečiť, aby cestujúci boli oboznámení s umiestnením a spôsobom použitia:

- bezpečnostných pásov;
- núdzových východov a zariadení, určených pre spoločné použitie;
- záchranných viest a kyslíkových prístrojov, ak tieto prostriedky pre použitie cestujúcimi sú predpísané;
- iných núdzových zariadení, určených pre individuálne použitie.

Cestujúci musí byť informovaný o zákaze fajčenia a používania elektronických prístrojov a o výške pokuty v prípade porušenia zákazu. V prípade potreby je dopravca povinný poučiť cestujúceho o núdzových postupoch vhodných pre danú situáciu.

Dopravca je povinný zaistiť možnosť pripútania sa cestujúcich bezpečnostnými pásmi pri vzlete, pristátí a počas letu v prípade turbulencie, prípadne kedykoľvek na výzvu veliteľa lietadla a poučiť cestujúceho o ukladanie jeho vecí v lietadle.



9. Letecká preprava batožín

Preprava a manipulácia s batožinou leteckých cestujúcich je neoddeliteľnou súčasťou letiskového odbavovacieho procesu. Na letiskách s veľkým počtom odlietavajúcich a prilietavajúcich cestujúcich sa otázka manipulácie s batožinou stáva kľúčovou. Optimálne riešenie procesu odbavenia batožiny má zásadný vplyv na pravidelnosť, spoľahlivosť a efektívnosť leteckej prevádzky.

Pre efektívny spôsob a rýchlosť odbavenia leteckej batožiny sa na letiskách vyžaduje zavedenie vhodných batožinových systémov, vysoký stupeň mechanizácie a automatizácie. Na malých letiskách si spravidla vystačíme s bežnými mechanizačnými prostriedkami pre dopravu batožiny z odbavovacej budovy do lietadla a opačne, akými sú batožinové vozíky, dopravníkové pásy a pod. Na veľkých letiskách je však okrem mobilných mechanizačných prostriedkov nevyhnutné mať k dispozícii automatizované batožinové odbavovacie a dopravné systémy, moderné systémy identifikácie a systémy viacstupňovej detekčnej kontroly batožín.

Spoločlivé letiskové batožinové systémy sú pri veľkých prepravovaných objemoch investične aj prevádzkovo veľmi nákladné. Je preto veľmi dôležité už v rozhodovacom procese o zavedení určitého spôsobu manipulácie s leteckou batožinou brať do úvahy také faktory, ako sú analýzy a prognózy o počte prepravených cestujúcich, kapacitné možnosti letiska, druh leteckej dopravy na danom letisku, bezpečnostné aspekty a iné.

Odbavovací proces leteckej batožiny sa realizuje štandardizovanými krokmi v zmysle odporúčaných postupov medzinárodných leteckých organizácií. Tieto postupy sú povinní uplatňovať a dodržiavať leteckí dopravcovia, letiskoví prevádzkovatelia ale i samotní leteckí cestujúci. Profesionalita a úroveň realizácie leteckého procesu prepravy batožín sa však môže na letiskách a u leteckých dopravcov

líšiť. Obchodný proces leteckej prepravy batožín sa realizuje podľa vlastnej obchodnej politiky dopravcu a charakteru poskytovaného produktu.

Letecká preprava batožiny je obmedzená rozmermi a hmotnosťou batožiny, ale tiež počtom kusov batožín. Tieto obmedzenia a podmienky prepravy si stanovuje samotný letecký dopravca, a líšia sa od použitej prepravnej triedy, kapacitných možností lietadiel a leteckej trasy. V súčasnosti sa vo svete letecká preprava batožín na jednotlivých linkách leteckých dopravcov uskutočňuje prostredníctvom uplatňovania dvoch princípov, a to ako hmotnostný a ako kusový systém. Dopravcovia majú možnosť rozhodnúť sa o použití jedného z týchto systémov v závislosti od svojej produkčnej koncepcie, trhových podmienok a od typov prevádzkovaných lietadiel.

V leteckej doprave je štandardná batožina cestujúcich rozdelená podľa spôsobu jej prepravy, miesta jej uloženia na palube lietadla a charakteru batožiny na:

- príručnú (kabínovú, palubnú) batožinu;
- zapísanú (podanú) batožinu.

Letecký cestujúci má právo na prepravu oboch druhov batožín súčasne tým istým lietadlom. V tomto prípade hovoríme o sprevádzanej batožine. Za istých okolností a pri splnení určitých podmienok, môže byť zapísaná batožina prepravovaná aj iným lietadlom ako samotný cestujúci. Vtedy sa jedná o tzv. nesprevádzanú batožinu.

9.1 Preprava a označovanie príručnej batožiny

Príručná (nezapísaná, kabínová) batožina je batožina, ktorú má cestujúci pri sebe a je spolu s ním prepravovaná na palube lietadla. Po celú dobu letu ju má cestujúci pod dohľadom a sám za ňu zodpovedá. Letecký dopravca nenesie žiadnu zodpovednosť za jej poškodenie alebo stratu. Pri odbavení je zvyčajne označená príveskom CABIN. Maximálna veľkosť príručnej batožiny je obmedzená rozmermi a hmotnosťou stanovenou príslušnou leteckou spoločnosťou (Tabuľka. 9.1).

Zvyčajne sú povolené maximálne rozmery príručnej batožiny v rozmedzí 55x40x20 cm, vrátane všetkých častí, ktoré vyčnievajú, ako sú rukoväte či kolieska. To znamená, že súčet rozmerov príručnej batožiny by nemal presiahnuť maximálne 115 cm. Okrem rozmerov je batožina obmedzená aj hmotnosťou. Váhové obmedzenie príručnej batožiny zvykne byť u jednotlivých dopravcov v priemernom rozsahu 5 až 12 kg. Ak príručná batožina nevyhovuje rozmerom či hmotnostnému limitu, je prepravovaná ako zapísaná batožina v batožinovom priestore lietadla.

Príručná batožina má obsahovať iba veci a predmety pre osobnú potrebu cestujúceho v priebehu letu, vrátane cenných a krehkých predmetov. Cestujúci má nárok na prepravu iba 1 ks príručnej batožiny.

Tabuľka 9.1: Prípustné rozmery (D_{MAX}) a hmotnosti (M_{MAX}) príručnej batožiny vybraných spoločností.

Letecká spoločnosť	D_{MAX} (cm)	M_{MAX} (kg)	Letecká spoločnosť	D_{MAX} (cm)	M_{MAX} (kg)
 AEROFLOT Russian Airlines	55×40×25	10	 KLM Royal Dutch Airlines	55×35×25	12
 AIR FRANCE	55×35×25	12	 LOT POLISH AIRLINES	55×40×23	8
 Alitalia	55×25×25	5	 Lufthansa	55×40×20	8
 ANA	55×40×25	10	 malaysia airlines	56×36×23	23
 AA	56×36×23	∞	 MALEV Hungarian Airlines	55×49×20	10
 Austrian	55×40×23	8	 nwa NORTHWEST AIRLINES	56×35×23	18
 BRITISH AIRWAYS	56×45×25	6	 OLYMPIC AIRLINES	56×36×23	5
 CATHAY PACIFIC	56×36×23	7	 QANTAS	56×36×23	7
 中華航空 CHINA AIRLINES	56×36×23	7	 RYANAIR THE LOW FARES AIRLINE	55×40×20	10
 Continental Airlines	56×35×22	23	 SAS Scandinavian Airlines	55×40×23	8
 CZECH AIRLINES	56×45×25	12	 SINGAPORE AIRLINES	40×30×10	7
 Delta	56×36×23	18	 Brussels Airlines	55×40×20	6
 FINNAIR	56×45×25	8	 swissair	55×40×20	8
 IBERIA	56×45×25	10	 TAP TAP PORTUGAL	55×40×20	6
 JAL JAPAN AIRLINES	55×40×25	10	 THAI	56×46×25	7

Za predmety osobnej potreby, ktoré je možné zahrnúť do príručnej batožiny sa považujú:

- notebook;
- mobilný telefón;
- fotoaparát;
- videokamera;
- materiál na čítanie;
- detské jedlo, nápoje a malé úplne skladacie detské kočíky;
- kabát;
- deka;
- šperky, peniaze, šeky a malé krehké predmety.

Palicu, barle alebo iné ortopedické prostriedky pre cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou je možné prepravovať spolu s cestujúcim v osobnej kabíne lietadla mimo príručnej batožiny.

Príručná batožina sa označuje príveskom CABIN BAGGAGE, ktorý cestujúci dostane pri vybavovanom pulte. Je požiadaný, aby si toto označenie sám pripevnil na svoju príručnú batožinu. Pri označovaní príručnej batožiny sa môžeme stretnúť ešte s nasledovným značením:

- Delivery at aircraft;
- Delivery at gate;
- Unaccompanied minor.

9.1.1 Príručná batožina označená príveskom DELIVERY AT AIRCRAFT

Ide o príručnú batožinu, ktorá je cestujúcemu odobraná na ploche letiska pred nastúpením do lietadla a je uložená v nákladnom priestore lietadla. Preprava príručných batožín v nákladnom priestore lietadla je najmä u menších lietadiel podmienená nedostatkom priestoru na palube lietadla. Batožina síce spĺňa podmienky pre veľkosť a hmotnosť príručnej batožiny, priestorové možnosti lietadla však neumožňujú jej prepravu na osobnej palube. Prípadom batožiny s označením DELIVERY AT AIRCRAFT (Obr. 9.1) je tiež batožina, ktorá vzhľadom k veľkosti, tvaru, a k zaisteniu pohodlia cestujúcich je nevhodná na prepravu na palube lietadla (napr. kočík, invalidný vozík a pod.).

Danube Wings

DELIVERY AT AIRCRAFT

Meno/Name _____

Číslo linky/Dátum _____ Flight Number/Date

Batožina bude vydaná po prilete v prvej destinácii
Baggage will be delivered upon arrival in first destination

V5 * 004765

Danube Wings

V5 * 004765

Batožina bude vydaná po prilete v prvej destinácii
Baggage will be delivered upon arrival in first destination

Toto nie je batožinový lístok podľa článku 4 Varšavskej dohody, doplnenej Hágsym protokolom z r. 1955. Batožina je odbavená ako nezapísaná. Zodpovednosť sa riadi prepravnými podmienkami VIP WINGS. Dopravca nezodpovedá za batožinu, ktorá nebola vyzdvihnutá ihneď po prilete.

This is not luggage ticket described by Article 4 of the Warsaw Convention as amended by the Hague Protocol, 1955. Carrier will not be liable for baggage not collected immediately upon arrival. All baggage claims must be filled and declared immediately upon arrival.

Toto nie je batožinový lístok podľa článku 4 Varšavskej dohody, doplnenej Hágsym protokolom z r. 1955. Batožina je odbavená ako nezapísaná. Zodpovednosť sa riadi prepravnými podmienkami VIP WINGS. Dopravca nezodpovedá za batožinu, ktorá nebola vyzdvihnutá ihneď po prilete.

This is not luggage ticket described by Article 4 of the Warsaw Convention as amended by the Hague Protocol, 1955. Carrier will not be liable for baggage not collected immediately upon arrival. All baggage claims must be filled and declared immediately upon arrival.

Obr. 9.1: Batožinový prívesok DELIVERY AT AIRCRAFT.

Postup pri preberaní, uložení a výdaji batožiny DELIVERY AT AIRCRAFT:

- cestujúci na požiadanie pracovníkov odbavenia lietadla má možnosť si svoju príručnú batožinu uložiť na pripravený vozík určený k tomuto účelu;
- zodpovedný zamestnanec pripevní na batožinu prívesok DELIVERY AT AIRCRAFT, na ktorom vyplní číslo letu a ústrižok z prívesku odovzdá cestujúcemu;
- takto označená batožina je ako posledná uložená do nákladného priestoru lietadla, aby mohla byť vyložená ako prvá;
- zamestnanec zahlásí na oddelenie Stowingu počet a miesto uloženia týchto príručných batoží v nákladnom priestore lietadla. Spolu s loadsheetom odovzdá kapitánovi lietadla formulár „Last limit chart - Hand baggage“;
- na letisku pristátia zodpovedný zamestnanec túto batožinu vyloží na pripravený vozík a zabezpečí, aby si cestujúci svoju príručnú batožinu vyzdvihol na základe predloženia ústrižku DELIVERY AT AIRCRAFT;
- v prípade, že si cestujúci svoju príručnú batožinu nevyzdvihne, batožina je odovzdaná na oddelenie reklamácie, je zapísaná do evidencie ako nájdená batožina a cestujúcemu, ktorému batožina patrí je zaslané upozornenie.

Všetky náklady spojené v doručení príručnej batožiny s označením DELIVERY AT AIRCRAFT na adresu cestujúceho hradí cestujúci.

9.1.2 Príručná batožina označená príveskom DELIVERY AT GATE

Príručná batožina označená príveskom DELIVERY AT GATE (Obr. 9.2) je batožina, ktorá je cestujúcemu odobraná pri výstupe z terminálu letiska, pred nastúpením do lietadla. Ide o batožinu, ktorá vzhľadom k zaisteniu bezpečnosti na palube lietadla, rozmerom a tvaru nemôže byť prepravovaná počas letu pod sedadlom alebo v úložnom priestore pre príručnú batožinu. Tento prívesok sa používa výhradne na označovanie invalidných vozíkov, zložitelných detských kočíkov a košíkov.

Batožina označená DELIVERY AT GATE je cestujúcemu odobraná, označená a naložená do nákladného priestoru lietadla ako posledná, aby mohla byť ako prvá z lietadla vyložená. Poverený zamestnanec nakladania batožín vyplní na prívesku číslo letu, dátum a cestujúcemu odovzdá ústrižok z prívesku. Batožina sa nakladá do lietadla len vonkajšími dvermi, nikdy nie dvermi z paluby lietadla (z bezpečnostných dôvodov).

Počet a miesto uloženia batožiny s označením DELIVERY AT GATE je oznámené oddeleniu Stowingu a tiež v správe LDM (Loadmessage – Správa o náklade). Pred pristátím linky je supervízor na letisku priletu informovaný o počte batožiny označenej ako DELIVERY AT GATE v nákladnom priestore, a mieste kde je uložená. Personál vykládky batožín doručí túto batožinu do nástupného mostu (GATE), kde si cestujúci batožinu vyzdvihne na základe ústrižku, ktorý dostal pri odovzdaní batožiny.



Obr. 9.2: Batožinový prívesok DELIVERY AT GATE.

Manipulácia a postup pri vybavovaní reklamácie neprevzatej príručnej batožiny s označením DELIVERY AT GATE je rovnaký ako pri batožine s označením DELIVERY AT AIRCRAFT.

9.1.3 Batožina nesprevádzaných detí - UM (Unaccompanied minor)

Ide o príviesok, ktorý sa výhradne používa na označenie všetkej batožiny pre nesprevádzané deti (pozri Obr. 9.3). Zamestnanec odbavenia lietadla (supervízor) je povinný prekontrolovať správnosť vyplnenia údajov na príviesku UM a adresu nesprevádzaného dieťaťa. Podobným prívieskom UM je označené aj nesprevádzané dieťa.

Po pristáti je batožina s označením UM odovzdaná osobe, ktorá si prišla dieťa na letisko priletu prevziať.



Obr. 9.3: Príviesky a vak pre NEDOPREVÁDZANÉ DETI.

9.1.4 Detekčná kontrola príručnej batožiny

Tak ako zapísaná batožina, aj príručná batožina musí byť detekčne skontrolovaná pred tým, ako je dovolené ju vnieť na palubu lietadla. Akýkoľvek zakázaný predmet, ktorý sa v príručnej batožine pri kontrole nájde je cestujúcemu odobratý alebo mu je zakázaný vstup do vyhradených bezpečnostných priestorov letiska a do lietadla.

Palubná batožina je detekčne kontrolovaná jednou z nasledujúcich metód:

1. Detekčná kontrola konvenčným röntgenovým zariadením, pričom sa vykonáva aj opakovaná náhodná ručná prehliadka už detekčne skontrolovanej batožiny, kde percento kontrolovaných batožín nie

je menšie ako 10 % vrátane tých batožín, u ktorých má operátor podozrenie z prítomnosti zakázaného predmetu (Kelemen, Jezný a Puliš 2010).

2. Kompletná ručná prehliadka obsahu každej palubnej batožiny, pričom sú v každej batožine preskúmané podozrivé znaky, akým je napr. hmotnosť, obsah náplní fliaš, potraviny, prítomnosť kovových predmetov a pod.
3. Detekčná kontrola röntgenovým zariadením s vysokou rozlišovacou schopnosťou a s inštalovaným funkčným OPO. U batožiny, u ktorej má operátor podozrenie sa vykonáva ručná prehliadka a táto je doplnená použitím zariadenia na detekciu stôp (Kolesár 2010).

Palubná batožina osôb zvláštnych kategórii sa podrobuje zvláštnym postupom detekčnej kontroly alebo je batožina vyňatá z detekčnej kontroly (napr. diplomatická pošta). Medzi zakázané predmety vylúčené z prepravy v príručnej batožine patria:

Strelné zbrane

Patria tu všetky druhy zbraní, ktorými je možné vystreliť pomocou výbušnej sily. Okrem originálnych zbraní je zakázané mať v príručnej batožine aj repliky, imitácie hračiek strelných zbraní, zapalovače, ktoré sa javia ako zbraň a zbrane vystreľujúce ostré i tupé predmety.

Ostré predmety

Do tejto kategórie patria ostré alebo brúsené predmety schopné spôsobiť zranenie. Patria sem voľné žiletky a britvy, nožnice, remeselné nástroje potenciálne použiteľné ako ostré alebo brúsené zbrane.

Tupé predmety

Patria tu všetky tupé predmety schopné spôsobiť zranenie, ako napr. bejzbalové a softbalové pálky, tága, hokejky a pod..

Výbušné a horľavé látky

Patria sem látky, ktoré predstavujú riziko ohrozenia zdravia cestujúcich a posádky alebo môžu ohroziť bezpečnosť letu a leteckého nákladu (napr. ohňostroje, svetlice, kvapalné zapalovače, alkohol, plynové nádoby a iné).

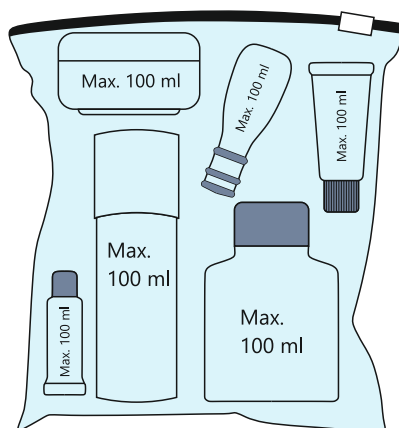
Chemické a jedovaté látky

Jedná sa o kyseliny, žeraviny, omračujúce spreje, materiál schopný spontánneho vzplanutia alebo horenia a iné látky, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť letu, pasažierov a posádky.

Pred novou hrozbou terorizmu s použitím kvapalných výbušnín v leteckej doprave prijala Európska komisia nariadenie (ES) č. 1546/2006, ktoré stanovuje nové bezpečnostné pravidlá a obmedzenie množstva kvapalín, ktoré si môže cestujúci

zobrať na palubu lietadla. Tieto pravidlá sa týkajú všetkých cestujúcich odlietavajúcich z letísk v EU do ktorejkoľvek destinácie (Nečas 2004). Nové pravidlá platia od 6. decembra 2006 na všetkých letiskách v Európskej únii, Nórsku, Islande a Švajčiarsku až do odvolania.

Podľa nariadenia je dovolené mať cestujúcim v príručnej batožine na palube lietadla len malé množstvo kvapalín a gélov. Tieto kvapaliny musia byť v osobitných obaloch, z ktorých každý môže mať maximálny objem 100 ml. Tieto obaly musia byť v jednom priehľadnom uzavierateľnom plastovom vrecku s kapacitou všetkých kvapalín nie väčšou ako 1 liter (Obr. 9.4).



Obr. 9.4: Plastové vrecko na prepravu kvapalín.

Kvapaliny a gély zahŕňajú:

- vodu a ostatné nápoje, polievky, sirup;
- parfumy a spreje;
- gély, vrátane vlasových a sprchových šampónov;
- zubné pasty;
- líčidlá, krémy, pleťové vody a oleje;
- obsahy nádob so zvýšeným tlakom, vrátane holiacej peny a deodoranty;
- všetky ostatné veci podobnej konzistencie.

9.2 Preprava a označovanie zapísanej batožiny

Zapísaná batožina (checked luggage) je taká, ktorú cestujúci podáva dopravcovi na prepravu riadne zabalenú, zabezpečenú a označenú menovkou. Zapísaná batožina sa prepravuje v nákladnom priestore lietadla. Táto kategória batožín sa registruje

a odovzdáva pri vybavovacom pulte - check-in. Cestujúcemu je na každý kus zapísanej batožiny vydaný batožinový lístok, na základe ktorého si na letisku priletu batožinu vyzdvihne.

Zapísaná batožina sa spravidla prepravuje v tom istom lietadle ako cestujúci. Ak to nie je možné, napr. z kapacitných (iných) dôvodov, prepravca si vyhradzuje právo prepraviť batožinu do konečnej destinácie najbližším svojím letom alebo najbližším letom inej leteckej spoločnosti.

Pri preprave zapísanej batožiny sú cestujúci povinní batožinu určenú na zapísanie pevne uzamknúť tak, aby ju počas prepravy nebolo možné otvoriť bez viditeľného poškodenia. Cestujúci je povinný zapísanú batožinu pred jej odovzdaním na check-in pulte opatriť zvonku i zvnútra identifikačnou kartou s menom a adresou bydliska a adresou pobytu (napr. adresa hotela) za účelom identifikácie v prípade "zablúdenia" batožiny, reklamácie a pod. Meno uvedené na menovke musí súhlasiť s menom na letenke a v cestovnom doklade.

Zapísanú batožinu si môže cestujúci odbaviť aj sám, pomocou samoobslužných automatov, ktoré sa na niektorých letiskách nachádzajú v rámci automatizovaného batožinového dopravného systému.

Prepravca si v zmysle medzinárodných štandardov pred naložením batožiny do lietadla vyhradzuje právo podrobiť ju bezpečnostnej kontrole za účelom preverenia, či batožina neobsahuje zakázané predmety.

Zapísaná batožina musí byť odovzdaná na leteckú prepravu dopravcovi vo vhodnom obale (kufor, taška, a pod.), ktorý zabezpečí bezpečné zaobchádzanie s batožinou tak, aby sa minimalizovalo nebezpečenstvo poškodenia batožiny, poškodenia nákladného priestoru lietadla, batožiny iných cestujúcich alebo ohrozenia zdravia osôb, ktorí s batožinou budú manipulovať. Prepravca je oprávnený odmietnuť prepravu batožiny, ktorá nespĺňa kritériá a požiadavky bezpečnej prepravy.

Ako zapísané batožiny sa prijímajú k preprave dobre uzatvorené a uzamknuté kufre alebo iné pevne uzatvorené batožiny. So súhlasom dopravcu za dopredu dohodnutých podmienok môžu byť prevzaté k preprave tiež iné neštandardné (zvláštne) druhy batožín. Za zapísanú batožinu, ktorú cestujúci odovzdá dopravcovi k preprave, je cestujúcemu ako potvrdenie o odovzdaní vydaný batožinový ústrižok s identifikačným čiarovým kódom, ktorý je totožný s identifikačným kódom na batožinovom prívěsku (štítku), ktorým je označená batožina pri pulte check-in. Ústrižok je povinný si cestujúci uchovať pre prípad možnej reklamácie.

Batožinu, ktorá by mohla ohroziť alebo ohrozuje bezpečnosť letu, osôb a majetku cestujúcich má právo dopravca pred odletom odmietnuť alebo kedykoľvek počas tranzitu vyložiť.

Každá zapísaná batožina, ktorá má byť letecky prepravená musí byť skontrolovaná a viditeľne v zmysle všeobecne platných zásad označená. Označovanie zapísaných

batožín sa vykonáva podľa dohodnutých identifikačných znakov, ktoré sú súčasťou batožinových príveskov.

Základnou podmienkou je, že každá batožina musí byť označená batožinovým príveskom (štítkom), ktorý sa priamo vzťahuje ku konkrétnemu letu. Batožinový prívesok sa skladá zo samotného prívesku (je väčšinou samolepiaci) a s identifikačného ústrižku pre cestujúceho. Batožinový prívesok (štítok) môže mať niekoľko ústrižkov s čiarovým kódom, pričom napr. ďalší ústrižok môže slúžiť ako identifikačný znak, ktorý sa lepí na kontajner, v ktorom je batožina prepravovaná.

Každý batožinový prívesok má obsahovať označenie dopravcu a letu, ktorým sa bude batožina prepravovať a jedinečné identifikačné číslo prívesku, ktoré je základným zdrojom informácií pri prípadnej strate batožiny. Toto číslo je aj súčasťou čiarového kódu, ktorým sú prívesky vystavené automatizovaným systémom vybavené. Batožinové prívesky sa rozdeľujú na:

- batožinové prívesky bezprostredne sa vzťahujúce k letu;
- dodatkové batožinové prívesky;

9.2.1 Batožinové prívesky bezprostredne sa vzťahujúce k letu

V rámci medzinárodnej leteckej prepravy batožín sa využívajú tieto batožinové prívesky, ktoré sa bezprostredne vzťahujú k danému letu:

Automatizované transferové medzinárodné batožinové prívesky

Prívesky (batožinové štítky) sa tlačia v rámci odbavovacieho systému automatizovaným spôsobom. Obsahujú identifikačné číslo, čiarový kód a všetky ostatné údaje, ktoré boli do systému vložené pri odbavení batožiny (Obr. 9.5). Identifikačný ústrižok je na jednom konci batožinového prívesku, ktorý je samolepiaci a je vystavený podľa smerovania linky. Batožinový štítok môže byť vystavený v rámci jedného úseku letu alebo ako transferový na niekoľko úsekov cesty.

Batožinový prívesok obsahuje tieto údaje:

- konečnú destináciu, do ktorej má byť batožina dopravená;
- kód dopravcu a číslo linky, ktorou má byť batožina prepravená;
- tranzitné destinácie, v prípade ak nejde o priamy let;
- východziu destináciu;
- prípadne aj meno cestujúceho.

Manuálny transferový medzinárodný batožinový prívesok

Ide o manuálne vystavený prívesok (Obr. 9.6), ktorý je opatrený čiarovým kódom. Identifikačný ústrižok pre cestujúceho tvorí vnútornú časť prívesku. Prívesok je samoprepisovací. Môže sa použiť pre batožinu v rámci jedného úseku cesty alebo pre transferovú prepravu batožiny. Vyplňovanie prívesku sa

robí manuálne (ručne) od spodného okraja smerom hore. Manuálne prívesky sú odlišné v rámci odbavenia do krajín EU a iné sú do krajín mimo EU.



Obr. 9.5: Automatizovaný transférový medzinárodný batožinový prívesok.



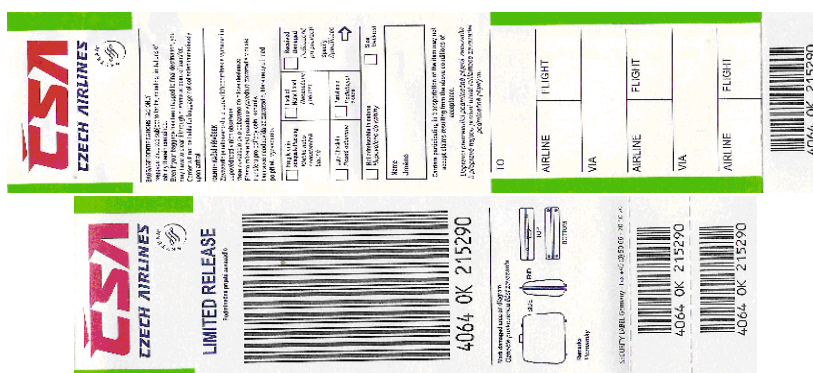
Obr. 9.6: Manuálny medzinárodný transferový batožinový prívesok.

Batožinový prívesok LIMITED RELEASE

Ide o označenie batožiny, ktorá nezodpovedá rozmerom príručnej batožiny a nie je ju dovolené prepravovať ako príručnú batožinu. Takáto batožina je odobraná cestujúcemu v GATE a je prepravovaná v nákladnom priestore lietadla spoločne s ostatnou batožinou. Batožina je označená osobitným batožinovým štítkom s označením LIMITED RELEASE, s čiarovým kódom. Štítok je odlišný v rámci prepravy do krajín EU a mimo EU.

Tento prívesok sa tiež používa pre batožinu s krehkým obsahom, pre nedostatočne zabalenú batožinu, batožinu obsahujúcu predmety a veci, ktoré podliehajú skaze alebo pre batožinu, ktorá je už pri odbavení prijímaná ako poškodená batožina (ako informácia pre personál pre šetrné zaobchádzanie

s batožinou). V prípade poškodenej batožiny sa na zadnú stranu batožinového príviesku s označením LIMITED RELEASE zaškrtnie, kde je batožina poškodená a cestujúci musí príviesok podpísať. Tým sa dopravca zbavuje zodpovednosti za náhradu škody za poškodenie batožiny. Príklad tohto typu batožinového príviesku je vyobrazený na obrázku 9.7.



Obr. 9.7: Vzor batožinového príviesku LIMITED RELEASE.

Batožinový príviesok RUSH

Ide o reklamačnú nesprevádzzanú a zadržanú batožinu, ktorá z dôvodu chybného naloženia, smerovania alebo zadržania nebola prepravená spoločne s cestujúcim (bola prepravovaná ako náklad). Vyplňuje sa podobne ako ostatné batožinové príviesky. Tento príviesok má červený nápis RUSH a po celej dĺžke červenú (zelenú) šikmú prerušovanú čiaru (Obr. 9.8). Má široký čiarový kód a nemá identifikačný ústrižok pre cestujúceho.



Obr. 9.8: Vzor batožinového príviesku RUSH.

V rubrike SECURITY alebo INSTRUCTION bezpečnostné orgány letiska potvrdia (nálepkou a podpisom), že batožina bola skontrolovaná a po bezpečnostnej stránke vyhovuje leteckej preprave.

Na zadnej strane príviesky je ústrižok, ktorý musí byť vyplnený informáciami:

- PIR REF – referenčné číslo, pod ktorým je reklamácia vedená;
- DISPATCHED ON (DATE) – dátum odoslania batožiny na letisko kam patrí alebo letisko, ktoré si batožinu vyžiadalo;
- TO – názov destinácie, kam bola batožina odoslaná.

Tento ústrižok slúži ako potvrdenie pre reklamačné oddelenie. Batožinový príviesok RUSH je odlišný pre letiská v krajinách EU a letiská mimo krajín EU.

Batožinový príviesok MINI RUSH

Batožinový príviesok MINI RUSH (Obr. 9.9) sa používa v prípadoch, kedy nebolo možné batožinu z hmotnostných, časových alebo priestorových dôvodov naložiť do lietadla spoločne s cestujúcimi. Zamestnanec nakladania lietadiel túto batožinu uloží na určené bezpečné miesto. Nenaloženie batožiny je bezodkladne avizované do cieľovej stanice a batožina je odoslaná najbližšou nasledujúcou linkou pod pôvodným číslom. U tejto batožiny už nie je potrebná ďalšia bezpečnostná kontrola.



Obr. 9.9: Vzor batožinového príviesku MINI RUSH.

9.2.2 Dodatočné batožinové príviesky

Tieto príviesky slúžia hlavne ako informačné a sú dokladané k batožine pre konkretizáciu typu, hmotnosti a prioritizácii jej nakladania/vykladania. V zásade môžeme dodatočné batožinové príviesky zaklasifikovať a popísať nasledovne:

Batožinový príviesok PRIORITY

Takto označená batožina je odbavená cestujúcim obchodnej triedy a VIP cestujúcim. Príviesok je používaný ako dodatočný k normálnemu príviesku (Obr. 9.10). Táto batožina je nakladaná ako posledná batožina a pred transferovými batožinami a je vykladaná ako prvá.



Obr. 9.10: Vzor batožinového privesku PRIORITY.

Batožinový privesok HEAVY

Ide o privesok, ktorý sa používa u batožín, ktoré majú nad limit povolenej prepravnej hmotnosti (napr. nad povolenú hmotnosť batožiny 23kg). Pri odbavovaní batožiny sa na batožinový privesok zapíše skutočná hmotnosť batožiny (Obr. 9.11).



Obr. 9.11: Vzor batožinového privesku HEAVY.

Zapísaná batožina s označením SHO CON

Takto je označená batožina s krátkym prípojným časom v mieste transferu. Je naložená vždy ako posledná, aby mohla byť ako prvá vyložená. Pri upevňovaní privesku na batožinu sa privesok SHO – CON vloží a prilepí medzi samolepiacu časť batožinovej privesky (Obr. 9.12).

Zapísaná batožina s označením OPERATING CREW

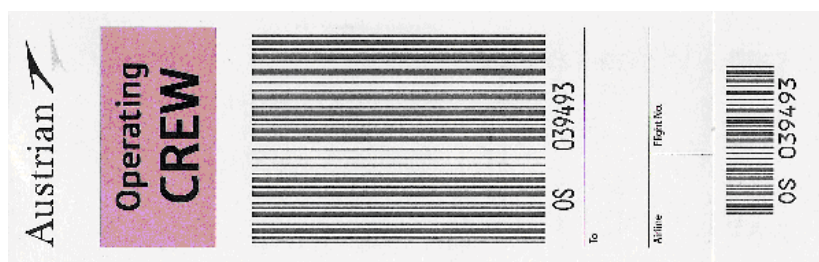
Takto je označená batožina posádky (Obr. 9.13). Do lietadla je batožina nakladaná väčšinou až po naložení ostatných batožín, aby mohla byť vyložená ako jedna z prvých.

9.2.3 Povolené limity prepravy zapísaných batožín

Povolené počty a hmotnostné limity batožín sú určené prepravnými podmienkami samotného leteckého prepravcu. Vo všeobecnosti má každý letecký cestujúci s výnimkou infantov nárok na bezplatnú prepravu 15-32 kg zapísanej batožiny, podľa cestovnej triedy a typu linky (európska, medzikontinentálna). Za každý kilogram presahujúci tento limit je cestujúci povinný uhradiť poplatok za nadváhu vo výške podľa cenníka prepravcu.



Obr. 9.12: Vzor batožinového prívesku SHO CON.



Obr. 9.13: Vzor batožinového prívesku OPERATING CREW.

V ekonomickej cestovnej triede na európskych linkách má zvyčajne dospelý cestujúci nárok na bezplatnú prepravu dvoch kusov zapísaných batožín, kde súčet všetkých troch rozmerov jednej z batožín nepresahuje 158 cm a zároveň súčet všetkých troch rozmerov oboch batožín nepresahuje 273 cm a hmotnosť každej z nich nepresahuje 15-23 kg. Štandardné rozmery zapísanej batožiny sú limitované od 30×20×10 cm do 90×70×50 cm. Na ostatných linkách má dospelý cestujúci nárok na bezplatnú prepravu voľnej hmotnosti zapísaných batožín, ktorá v obchodnej cestovnej triede nepresahuje 30 kg a v ekonomickej triede zvyčajne 20 kg.

Infant má nárok na prepravu 1 kusu batožiny, pričom súčet všetkých troch rozmerov batožiny by nemal presahovať 115 cm. Dieťa do 2 rokov nemá nárok na vlastné sedadlo, má však nárok na prepravu voľnej hmotnosti zapísaných batožín, ktorá nepresiahne hmotnosť 10 kg.

Dieťa vo veku od 2 do 12 rokov má nárok na prepravu voľnej hmotnosti batožín v rovnakom rozsahu ako dospelý cestujúci.

Pri ceste do/z USA, US teritórií a Kanady má dospelý cestujúci v cestovnej triede C nárok na bezplatnú prepravu dvoch kusov zapísaných batožín, kde súčet všetkých troch rozmerov každej z batožín nepresahuje 158 cm a hmotnosť každej z batožín nie je viac ako 32 kg.

9.2.4 Detekčná kontrola a bezpečnostné opatrenia

Všetka zapísaná batožina určená na leteckú prepravu musí byť detekčne skontrolovaná spôsobmi, ktoré sú štandardizované a akceptované ECAC.

Cieľom bezpečnostnej kontroly je zabrániť vneseniu zbraní, výbušných látok alebo iných nebezpečných zariadení a predmetov na palubu lietadla, ktoré môžu byť použité pri spáchaní činov protiprávneho zasahovania. Bezpečnostná kontrola sa vykonáva schválenými technickými detekčnými zariadeniami, prípadne ručnou fyzickou kontrolou zapísanej batožiny (Kazda a Caves 2007).

Je potrebné, aby bezpečnostný personál prijal princíp, podľa ktorého status každej zapísanej batožiny určenej na prehliadku pred aplikáciou bezpečnostných kontrol je, že "batožina nie je čistá". Každá batožina musí byť podrobená prehliadke buď technickými prostriedkami, ručne alebo kombináciou oboch, aby sa určilo, či batožina neobsahuje zakázané predmety. Batožina je označená ako "čistá" iba vtedy, ak sa stanoví, že batožina ani jej obsah neobsahujú zakázané predmety. Ak batožina, ktorá bola detekčne kontrolovaná röntgenovým zariadením, nebola schválená ako "čistá" musia byť aplikované ďalšie kontrolné a vyšetrovacie postupy. Batožina nemôže byť naložená do lietadla, pokiaľ nebudú tieto postupy dôkladne dodržané. V prípade použitia röntgenového zariadenia môže táto stratégia viesť k rôznemu počtu stupňov alebo fáz pri detekčnej kontrole (Kolesár 2010).

Z bezpečnostných dôvodov je v zapísanej batožine leteckého cestujúceho zakázaná preprava nasledujúcich predmetov a látok:

- stlačené plyny - horľavé, nehorľavé a jedovaté;
- žeraviny ako kyseliny a zásady, mokré batérie a ortuť;
- výbušniny, munícia a pyrotechnický materiál;
- zápalné tekutiny a pevné látky;
- rádioaktívny materiál;
- oxidačné činidlá ako chlórové vápno a peroxidy;

- jedy a infekčné látky ako insekticídy, herbicídy a živý vírusový materiál;
- iné nebezpečné predmety ako magnetický materiál a pod.

Medzinárodná organizácia pre letectvo ICAO odporúča zaviesť na letiskách viacstupňový systém detekčnej kontroly zapísanej batožiny, ktorý zaručí, že sa na palubu lietadla dostane len batožina, ktorá nepredstavuje ohrozenie letu alebo osôb na palube lietadla.

Pri ochrane zapísanej batožiny počas jej skladovania a nakladania do lietadiel je nutné zabezpečiť prijatie nasledovných opatrení:

1. Pred naložením musí byť zapísaná batožina uchovávaná v priestoroch určených pre manipuláciu s batožinou alebo v iných skladovacích priestoroch letiska, kde majú vstup len oprávnené osoby.
2. Akákoľvek osoba vstupujúca bez povolenia do priestoru pre manipuláciu s batožinou alebo jej skladovanie, je vyzvaná opustiť tento priestor.
3. Ak je podozrenie, že v tomto priestore bolo s batožinou neoprávnené manipulované, priestor ale i uložená batožina musí byť pred naložením do lietadla dodatočne detekčne skontrolovaná,
4. Zapísaná batožina v transfere prekladaná z lietadla do lietadla sa pred naložením neponecháva nechránená na rampe alebo na voľnom priestranstve.
5. Vstup do priestoru oddelenia strát a nálezov batožín v termináli je obmedzený len pre oprávnené osoby, s cieľom zabrániť neoprávnenému prístupu k takejto batožine.

9.3 Manipulácia a odbavenie zapísaných batožín

Pri rozhodovaní o zavedení určitého spôsobu odbavovania zapísaných batožín je nutné rešpektovať tieto zásady:

- odbavovací systém, ručný ale aj automatizovaný musí umožniť rýchlu a spoľahlivú manipuláciu s leteckou batožinou s minimálnou fyzickou námahou cestujúcich a letiskového personálu;
- tok batožín by mal byť jednoduchý a mal by zahŕňať minimálny počet odbavovacích operácií;
- tok batožín sa nemá po kontrole stretávať s tokom cestujúcich a ostatného leteckého nákladu;
- mala by sa prednostne urýchliť doprava transferovej batožiny do triediarne odletových batožín;

- tok batožín počas automatizovaného odbavovacieho procesu by nemal byť brzdený žiadnou formou fyzickej kontroly;
- pre prípad poruchy batožinového dopravného systému alebo výpadku elektrickej energie má byť k dispozícii ako záloha manuálny systém odbavenia zapísaných batožín;
- odbavovací systém musí umožniť odbavovanie aj zvláštnych druhov batožín;
- zo zavedením veľkokapacitných lietadiel, ktoré používajú palubné batožinové kontajnery, je vhodné zabezpečiť odbavovanie kontajnerov vo vnútri odbavovacej budovy alebo v jej blízkosti;
- odbavovací systém musí byť kapacitne spôsobilý odbavovať batožinu aj počas letovej špičky.

9.3.1 Triedenie a nakladanie batožín do lietadla

Tok odletových batožín má byť zhodný s tokom cestujúcich do miesta obchodného odbavenia alebo odletovej colnej kontroly. Triedenie zapísaných batožín sa vykonáva v triediarniach a batožinových halách na letisku, kde je batožina triedená podľa jednotlivých liniek a destinácií uvedených na batožinových príveskoch.

Je nutné venovať pozornosť opatreniam na maximálne zníženie vzdialenosti, ktorú musia cestujúci vykonať so svojou batožinou k odbavovaciemu miestu. Rovnako dôležité je zhodnotiť možnosti smerujúce k zníženiu náporu na odbavovacie pulty hlavne počas odletovej špičky. Na väčších letiskách sa odporúča zaviesť systém odbavovania batožín pred vybavovacími pultmi samoobslužnou formou, prípadne odbavovanie batožín na vstupe do letiskového terminálu.

Pri použití akéhokoľvek postupu má však letiskový odbavovací systém umožniť aj príjem batožín od cestujúcich, ktorí sa dostavia k odletu tesne pred uzavretím linky.

Najkratšia možná doba pre manipuláciu s batožinou má byť určená už na začiatku plánovania a budovania určitého systému odbavenia batožín. Voľba odbavovacích systémov batožín bude závisieť od počtu cestujúcich, povahe a rozsahu leteckej prevádzky na danom letisku.

Zapísanú batožinu cestujúci podávajú na odbavenie pri odbavovacej prepážke – check-ine. K detekčnej kontrole sa musí batožina dopravovať priamo, bez toho aby sa batožina vracala späť k cestujúcim. Rozlišujeme dva základné princípy odbavovania batožiny:

- odbavenie bez triedenia batožiny;
- odbavenie s triedením batožiny.

Zapísaná batožina, ktorá je odbavená bez triedenia pre konkrétny let je po detekčnej kontrole okamžite oddelená od ostatného nákladu a od batožín na iných

linkách. Nakladá sa priamo do vozíkov alebo do kontajnerov určených pre danú linku a odváža sa priamo k lietadlu. Tento spôsob sa používa predovšetkým na najmenších letiskách z nižšou hustotou leteckej prevádzky. Pre svoju jednoduchosť je však možné tento spôsob využiť aj na veľkých letiskách, najmä pri odbavovaní veľkokapacitných lietadiel.

Zapísaná batožina, ktorá je odbavovaná s triedením prechádza triediarnou, kde sa triedi do skupín pre jednotlivé lety. Tento spôsob je pomerne pružný, umožňuje značnú prevádzkovú variabilitu, a používa sa predovšetkým na veľkých letiskách. Jeho nevýhodou je potreba ďalšej operácie, a to triedenia, z čoho vyplývajú väčšie nároky na dodatočný batožinový priestor, personál a mechanizačné prostriedky. Systém pre manipuláciu s odletovými batožinami by mal spĺňať tieto požiadavky:

1. Každý prvok systému má odbavovať za jednotku času špičkový počet batožín, ktoré budú privedené do systému z rôznych miest príjmu. Systém má byť schopný prijímať batožiny z týchto miest:
 - odbavovacie pulty;
 - vnútroštátny transfer;
 - medzinárodný transfer.
2. Systém má umožniť manuálne alebo automatické triedenie v kombinácii:
 - podľa čísla letu;
 - podľa miesta určenia;
 - podľa dopravcu;
 - podľa označenia výdajného zariadenia v mieste určenia, aby sa zjednodušilo vydávanie batožín na cieľovom letisku, ak je viac výdajných zariadení ako jedno.
3. systém má byť schopný dodávať roztriedenú batožinu do určeného priestoru k nakladaniu do batožinových kontajnerov alebo na batožinové vozíky pre lietadla bez kontajnerov.

Pri nakladaní batožiny by mali byť dodržiavané nasledujúce pravidlá:

1. Batožina cestujúcich sa do lietadla nakladá až po naložení ostatného tovaru a pošty.
2. Pri nakladaní je nutné skontrolovať u každej batožiny číslo linky a miesto určenia, aby nedošlo k chybnému naloženiu.
3. Pokiaľ je do jedného lietadla nakladaná batožina určená pre viac destinácií, je nutné zabezpečiť, aby bola batožina pre jednotlivé destinácie umiestnená v nákladových priestoroch lietadla oddelene.
4. Platí zásada, že batožina do najvzdialenejšej destinácie sa nakladá ako prvá a posledná je naložená batožina do prvej destinácie po trati.

5. Podľa destinácii sa najprv nakladá batožina cestujúcich ekonomickej triedy, potom batožina cestujúcich obchodnej triedy a batožina VIP cestujúcich, ktorá sa nakladá ako posledná, aby mohla byť vyložená ako prvá.
6. Počet naloženej batožiny musí súhlasiť s počtom odbavených batožín na príslušnú linku.

9.3.2 Mechanizačné prostriedky pri nakladaní a vykladaní batožín

Na moderných civilných letiskách sa k nakladaniu a vykladaniu batožiny (leteckého nákladu) z lietadiel používajú mechanizačné prostriedky, ktorých úlohou je zabezpečiť efektívny, spoľahlivý a rýchly handling batožiny. Slúžia za účelom prepravy leteckého nákladu zo skladov k lietadlám a od lietadiel a uľahčujú prácu pracovníkom pozemného letiskového personálu. Na letiskách sa používajú nôžkové nakladače, samohybné zdvíhacie plošiny, vysokozdvížne vozíky a iné mechanizované prostriedky a zariadenia určené pre vykládku a nakládku paliet alebo kontajnerov z/do lietadla.

Pre transport voľne loženej batožiny do/z batožinového priestoru lietadla sa používajú pásové dopravníky. Za účelom prepravy kontajnerov alebo paliet k/od lietadla sa používajú kontajnerové a paletové vozíky.

V niektorých veľkokapacitných lietadlách sa k manipulácii batožín a leteckého nákladu v nákladnom priestore lietadiel používajú dopravníkové pásy typu Ramp Snake Bulk Loading System, ktoré dopravujú batožinu, tovar a poštu v nákladovom priestore lietadla. Toto zariadenie umožňuje v nákladnom priestore lietadla otočenie konca dopravníkového pásu až o 90°. Túto technológiu je možné využiť napr. v nákladných priestoroch lietadiel typu A320, A321 a B737 pri splnení podmienky, že bude dodržaný bezpečnostný odstup dopravníkového pásu od rámu nákladových dverí a stien nákladového priestoru lietadla.

9.3.3 Vykladanie batožiny

Ak ide o voľne loženú zapísanú batožinu, z lietadla sa vykladá väčšinou manuálne za pomoci dopravníkových pásov zabudovaných v nákladnom priestore lietadla a mobilných dopravníkových pásov, ktoré sú k lietadlu pristavené. Pri použití dopravníkového pásu musí jeho obsluha zabezpečiť zabrzdenie dopravníka ručnou brzdou a zaklinovaním kolies proti pohybu. Ťažné vozidlo s vozíkmi musí byť tiež zaistené proti pohybu pomocou ručnej brzdy vozidla.

Ak bola zapísaná batožina uložená v nákladných priestoroch lietadla v kontajneroch alebo na paletách, tak sa vykladá pomocou mobilných mechanizačných prostriedkov, akými sú dopravníkové pásy, nôžkové nakladače, manipulačné vozíky a iné.

Personál vykladania batožín musí s batožinou manipulovať tak, aby nedošlo k jej poškodeniu a poškodeniu ostatného vykladaného materiálu. Po vyložení skontroluje, či sú všetky nákladové priestory lietadla čisté a prázdne. V prípade tranzitného letu skontroluje, či bola vyložená batožina podľa príslušnej destinácie.

Vykládka batožín z lietadla sa vykonáva podľa nasledujúcich priorít:

1. Dodatočne odobraná palubná batožina DELIVERY AT AIRCRAFT
2. Batožina s označením DELIVERY AT GATE
3. Transferová batožina s označením SHO-CON
4. Batožina cestujúcich obchodnej triedy a VIP cestujúcich
5. Batožina posádky
6. Ostatná batožina

Pokiaľ je vykladané veľké množstvo batožiny s vysokou časovou náročnosťou, musí byť zaistený priebežný odvoz batožiny pre včasný výdaj prioritnej batožiny a odvoz transferovej batožiny k triedeniu na prípojné lety.

9.4 Výdaj príletevej batožiny

Po vyložení z lietadla je batožina dopravená na vozíkoch alebo v kontajneroch do odbavovacej budovy k zariadeniu výdaja batožín alebo k ďalšiemu lietadlu, ak ide o transferovú batožinu. Podmienkou je, uskutočniť tieto operácie v takom čase, aby batožina dorazila do výdajného miesta súčasne s cestujúcim. V priestore určenom na výdaj batožiny by mal byť vytvorený priestor pre uskladnenie batožiny tých cestujúcich, ktorí sú zdržaní pasovou alebo colnou kontrolou. Vo výdajnom priestore by sa nemala uskladňovať batožina s chybným miestom určenia alebo nevyzdvihnutá batožina. Sklady pre takéto prípady by mali byť zriadené mimo týchto priestorov.

Požiadavky kladené na priestor pre príletovú batožinu:

1. Má byť k dispozícii dostatočný priestor pre dočasné uloženie vyložených batožín.
2. Priestor pre vykladanie batožín má byť chránený pred poveternostnými vplyvmi a pred výfukovými plynmi lietadiel.
3. Zvláštnym opatrením je nutné zaistiť urýchlené vyloženie transferových batožín a ich premiestnenie do odletového priestoru.
4. V priestore na vykladanie kontajnerov majú byť kontajnery umiestnené rovnobežne s dopravnou traťou alebo s odberovým dopravníkom. Má sa zaistiť dostatočný priestor, aby sa umožnilo otáčanie kontajnerov na vozíku a zjednodušenie vykladania z oboch strán lietadla. K otvoreniu kontajnerov sa vyžaduje minimálne svetlá výška haly 3,5 m. Minimálna svetlá výška pre prepravu kontajnerov

na vozíkoch predstavuje 2,75 m a doporučená šírka 2,45 m. Tieto rozmery musia byť dodržané aj pri dverných otvoroch batožinovej haly.

Výdaj batožiny je na letiskách zabezpečený buď manuálne alebo automaticky pomocou výdajných batožinových dopravníkov (Obr. 9.14). V tomto prípade si cestujúci sám vyhl'adá svoju batožinou medzi ostatnými batožinami, ktoré boli dopravené rovnakým lietadlom. Ak nie je počet batožín a cestujúcich príliš veľký, postačí manuálny systém, kedy je zapísaná batožina vydávaná cestujúcim okamžite po kontrole batožinového ústrižka.



Obr. 9.14: Výdajný batožinový dopravník.

Cestujúci je povinný vyzdvihnúť si zapísanú batožinu ihneď po prilete. Letecký dopravca nie je povinný zisťovať, či je držiteľ batožinového ústrižku oprávnený prevziať batožinu a nezodpovedá za straty, škodu či iné výdavky, ktoré vznikli cestujúcemu v tejto súvislosti.

9.4.1 Systémy na vyhl'adávanie stratenej batožiny

Pri preprave zapísaných batožín najmä na väčších letiskách s veľkým objemom spracovaných batožín sa výnimočne stane, že batožina je naložená na nesprávnu linku (alebo nie je z nejakých dôvodov naložená vôbec). Pre takéto prípady je súčasťou letiskových informačných systémov systém na vyhl'adávanie stratenej (zablúdenej) batožiny. Vo svete sa za týmto účelom využíva systém World Tracer. Ide o spoločný produkt organizácii IATA a SITA. Je učený na vyhl'adávanie leteckej

batožiny odoslanej z odletového letiska na inú linku alebo na vyhl'adávanie tých batožín, ktoré z nedostatku času neboli včas preložené na transferovom letisku na nadväzujúcu linku.

Ak cestujúci alebo pracovník letiska nahlási na reklamačnom oddelení stratu batožiny, v systéme World Tracer sa vytvorí záznam, s čo najpresnejšími informáciami o batožine. Vnútorňý mechanizmus tohto systému prechádza súbory nájdenej batožiny na všetkých letiskách a porovnáva ich so súbormi stratenej batožiny. Ak dôjde ku zhode, systém automaticky vygeneruje letisko, ktoré do systému vložilo informácie o nájdenej batožine a zabezpečí jej doručenie na správne letisko. Celý systém pracuje celosvetovo a vď'aka nemu sa až 95 % zatúlanej batožiny nájde a doručí majiteľovi.

V prípade nevyzdvihnutých, resp. nájdených, batožín bez prívesky alebo menovky je takáto batožina dodatočne detekčne skontrolovaná, batožina sa označí a uloží v reklamačnom sklade.

Batožina, ktorá je ťažko identifikovateľná je komisionálne otvorená a obsah batožiny je zaevidovaný v systéme vyhl'adávania batožín. Účelom fyzickej kontroly nájdenej batožiny je:

- zistenie mena a adresy jej majiteľ'a;
- zistenie obsahu batožiny;
- uistenie sa, že batožina neobsahuje žiadny nebezpečný predmet, látku, a že zodpovedá predpisom o bezpečnosti prepravy.

9.4.2 Poškodenie a strata batožiny

Zodpovednosť za stratu, omeškanie alebo poškodenie batožiny je riešená v zmysle Nariadenia EP a Rady (ES) č. 889/2002 z 13. mája 2002.

Poškodenie, nevydanie alebo stratu batožiny je nutné ohlásiť ihneď pri prevzatí batožiny dopravcovi (resp. v prípade nevydania, straty po pristátí lietadla), ktorý je povinný o tom spísať zápis o poškodení batožiny (PIR). V prípade, že batožina nebola cestujúcemu doručená vôbec, po spísaní reklamačného záznamu sa po nedoručenej batožine pátra. Po jej vyhl'adaní prostredníctvom systému World Tracer je batožina doručená na adresu, ktorá je uvedená v zázname. V období pátrania po batožine má cestujúci nárok na istú kompenzáciu, ktorú si môže nárokovať u leteckej spoločnosti, ktorou letel.

V zmysle Nariadenia Rady (ES) 889/2002 si cestujúci môže uplatňovať nárok na náhradu škody vzniknutej zničením, poškodením, stratou alebo meškaním batožiny v rámci letu prevádzkovaného leteckou spoločnosťou z krajiny EÚ kdekoľvek na svete. Pri poškodení odbavenej batožiny si môže cestujúci uplatniť svoj nárok na náhradu vzniknutej škody písomnou cestou do 7 dní a pri meškaní batožiny do 21 dní po prilete. Náhradu vzniknutej škody môže cestujúci žiadať od leteckej spoločnosti, s ktorou uzatvoril zmluvu alebo ak ide o dve rôzne spoločnosti, od tej spoločnosti,

ktorá let prevádzkovala. Nárok na náhradu škody zaniká zvyčajne 2 roky odo dňa príletu do miesta určenia.

Letecký dopravca nezodpovedá za škodu na krehkých predmetoch alebo tovare podliehajúcemu skaze, za stratu peňazí, šperkov a iných drahých predmetov, liekov, kľúčov, fotoaparátov a kamier, obchodných dokumentov, pasov a iných identifikačných dokladov, ktoré boli uložené v zapísanej batožine. Dopravca tiež nezodpovedá za poškodenie batožiny, ktoré bolo spôsobené obsahom batožiny.

Pri poškodení alebo strate batožiny platia podmienky, ktoré definuje a upravuje Varšavský dohovor z roku 1929 a Montrealský dohovor z roku 1999. Ide o Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel o medzinárodnej leteckej doprave, ktorý určuje spôsob a výšku odškodnenia cestujúceho v prípade straty a poškodenia batožiny. V prípade dopravcu z EU upravuje výšku odškodnenia Nariadenie Rady (ES) 889/2002.

Pre väčšinu medzinárodnej prepravy je obmedzenie ručenia za stratenú batožinu približne na úrovni 20 USD/kg pre zapísanú batožinu a 400 USD za kabínovú batožinu. Pokiaľ sa batožina nenájde do 21 dní, cestujúci má v zmysle Nariadenia č. 889/2002 nárok na odškodnenie v hodnote 1000 SDR (približne 1 240 EUR) pri dopravcovi z EU. Výška odškodného a okamžitej pomoci v prípade straty batožiny sa však môže líšiť u každej leteckej spoločnosti. Záleží na tom, či má cestujúci v cieľovej destinácii trvalý pobyt alebo nie. Pokiaľ nie, cestujúci môže na požiadanie dostať tzv. balíček prvej pomoci so základnými hygienickými potrebami a základným oblečením. Okrem balíčka zvyknú letecké spoločnosti dať klientovi aj finančnú hotovosť približne 100 EUR, pokiaľ cestoval v ekonomickej triede alebo 200 EUR v prípade business triedy. Ide o istú formu pôžičky, ktorá má slúžiť na nákup základných potrieb pre cestujúceho do doby dohľadania jeho batožiny.

9.4.3 Reklamácia stratenej, poškodenej batožiny

Pri strate batožiny je dobré, ak si cestujúci uschová pokladničné bloky pri zakúpení najnutnejších vecí, ktoré bude napr. na služobnej ceste, dovolenke potrebovať. Tie totiž potom možno použiť pri vyjednávaní výšky odškodného u leteckého dopravcu.

V prípade reklamácie poškodených batožín je potrebné ihneď po zistení škody reklamovať stav na reklamačnom oddelení letiska, kde je spísaný reklamačný zápis PIR (Property Irregularity Report). Príklad PIR používaného na Letisku Košice je ilustrovaný na obrázku 9.15.

Pre potreby likvidácie vzniknutej udalosti je potrebné zaslať na adresu reklamačného oddelenia leteckého dopravcu nasledovné dokumenty:

1. Žiadosť o náhradu škody
2. Originál (kópiu) letenky + batožinový lístok(originál)
3. PIR – originál zápisu o poškodení batožiny

4. Doklad o oprave (v prípade, že je batožina sa nedá opraviť, potvrdenie o neopraviteľnosti)
5. Doklad potvrdzujúci nadobúdaciú hodnotu a vek poškodenej batožiny

Pre dohlásenie reklamácie vykradnutej batožiny platí lehota 7 dní od priletu cestujúceho. Dátum dohlásenia je veľmi dôležitý, pretože na neskoršie reklamácie nie je letecká spoločnosť povinná reagovať. Pokiaľ cestujúci nebude mať batožinový lístok od reklamovanej batožiny, nárok cestujúceho na reklamáciu zaniká.

 Montrealský dohovor je dohovor o zjednotení niektorých pravidiel o medzinárodnej leteckej doprave podpísaný v Montreali 28. mája 1999. Tento dohovor, okrem iného, stanovuje zodpovednosť prepravcu za škody spôsobené stratou, poškodením alebo zničením registrovanej batožiny.

Pre potreby likvidácie tejto udalosti je potrebné zaslať na adresu reklamačného oddelenia leteckého dopravcu nasledovné dokumenty:

1. Žiadosť o náhradu škody
2. Originál (kópiu) letenky + batožinový lístok (originál)
3. PIR – originál zápisu o odcudzení časti obsahu batožiny s uvedením hmotnosti odcudzenej batožiny

Reklamácia nedoručenej batožiny musí byť nahlásená ihneď po prilete cestujúceho do akejkoľvek destinácie. Na neskoršie reklamácie letecká spoločnosť nebude reagovať. Pre potreby likvidácie tejto udalosti je treba zaslať na adresu reklamačného oddelenia leteckého dopravcu nasledovné dokumenty:

1. Žiadosť o náhradu škody
2. Originál (kópiu) letenky + batožinový lístok (originál)
3. Potvrdenie o prevzatí prvej pomoci (toilet kit/overnit kit)
4. Zoznam základných vecí zakúpených v destinácii + doklady o kúpe

 AIRPORT KOŠICE		Property Irregularity Report (PIR) FOR CHECKED BAGGAGE		FOR C.B.T.O.
Priority QU Address (cs) AT L M X S				
Originator L L Date Time Initials				
Originator: please cross out whichever of these boxes does not apply A/H/L Q/H/D DAMAGED MISSING OUT OF CHECKED BAG				
Airport Carrier Number of file				
Passenger - surname 1 →				
PAX Initials 2 →				
Carrier - bag tag number / Carrier - bag tag number 3 →				
Type Colour / Wheels / Type Colour / Wheels 4 →				
Routing to be traced 5 →				
Carrier Flight number / Date / Carrier Flight number / Date / Carrier Flight number / Date 6 →				
Brand name of bag or material (1) Name and/or initials on bag Other markings/hotel stickers on bag 7 →				
Brand name of bag or material (2) Name and/or initials on bag Other markings/hotel stickers on bag 7 →				
Contents (no more than 4 distinctive items) (1) 8 →				
Contents (no more than 4 distinctive items) (2) 8 →				
Forwarding instructions/Notes 9 →				
Damage Information Please indicate damage on these drawings side 1 side 2 end 1 end 2 top bottom				
Description of damage				
Supplementary information		Ticket number		WEIGHT of missing/found/damaged bag (s) KG
Passengers' permanent address and phone number		NO and total weight of bag (s) KG		
Temporary address and phone number, dates from/to		UNTIL		
Local delivery instructions/Notes				
Language: German ☐ French ☐ English ☐		INSURANCE YES ☐ NO ☐		Customs' remark for person (s)
Toilet kit issued ☐		Overnight kit issued ☐		Cash advance paid
Code of Combination lock Bag keys collected Yes ☐ No ☐		Company official's name, stamp, PHONE NUMBER		
This report does not involve any acknowledgement of liability. L'établissement du présent constat n'implique aucune reconnaissance de responsabilité. Die Aufnahme dieses Protokolls erfolgt ohne Anerkennung einer Schadenersatzpflicht.				
Date:		Agent's Signature: Passenger's signature:		

Obr. 9.15: Formulár PIR používaný na Letisku Košice.

V prípade, že prišlo k strate batožiny a pátranie po nej sa po 21 dňoch skončí neúspešne, je potrebné dopravcovi predložiť nasledovné doklady:

1. Žiadosť o náhradu škody
2. Originál (kópiu) letenky + batožinový lístok (originál)
3. PIR – originál zápisu o strate batožiny s uvedením hmotnosti stratenej batožiny
4. Zoznam stratených vecí, ktorý je potrebný podložiť dokladmi o kúpe

Ak cestujúci s náhradou od leteckého dopravcu nesúhlasí, cestujúci môže problém riešiť právnou cestou.

9.5 Nesprevádzaná batožina

Nesprevádzaná batožina je batožina, ktorá sa neprepravuje tým istým lietadlom ako cestujúci. Batožina je prepravovaná za tovarovú tarifu ako letecký náklad. Môže byť prijatá na prepravu len medzi tými istými bodmi, ale nemusí to byť to isté smerovanie, ako je vystavená letenka cestujúceho.

Cestujúci, alebo ním poverený zástupca - agent, ktorý žiada o prepravu nesprevádzanej batožiny musí vyplniť prehlásenie o obsahu batožiny a zabezpečiť jej colné odbavenie. Nesprevádzaná batožina môže obsahovať len osobné ošatenie a predmety osobnej potreby, vrátane prenosných hudobných nástrojov, prenosnej športovej výstroje. Existujú tri základné typy nesprevádzanej batožiny:

1. Batožina je odovzdaná leteckému dopravcovi buď cestujúcim alebo jeho zástupcom, aby bola prepravovaná ako nesprevádzaná, resp. ako cargo na nákladný letecký list.
2. Batožina, ktorá nie je spojená s cestujúcim a nie je ani legitímne zasielaná ako cargo (napr. zatúlaná, zabudnutá batožina).
3. Batožina, ktorá bola pôvodne sprevádzanou ale neskôr sa stala nesprevádzanou z jednej z nasledujúcich príčin:
 - cestujúci necestuje tým istým letom, na ktorý bol on a jeho batožina zapísaný, pretože cestujúci nenastúpil alebo bol vyložený z lietadla;
 - cestujúci necestuje tým istým letom, na ktorý je batožina a cestujúci zapísaný, pretože batožina bola poslaná nesprávnym smerom alebo bola naložená na nesprávne lietadlo.

Batožina prepravovaná ako letecký náklad je prijatá k leteckej preprave za podmienok:

- cestujúci sa musí preukázať platnou letenkou vystavenou do toho istého bodu ako je odosielaná batožina a musí sa dostaviť k jej odbaveniu;
- batožina môže obsahovať iba položky ako osobný odev a bielizeň, prenosné hudobné nástroje, športová výstroj a vybavenie;
- cestujúci hradí všetky vedľajšie poplatky týkajúce sa dodania, cla a pod.;
- nesprevádzaná batožina musí byť zaistená proti otvoreniu.

9.5.1 Detekčná kontrola nesprevádzanej batožiny

Nesprevádzaná zapísaná batožina z letiska pôvodu odletu alebo transferová batožina musí byť pred jej naložením do lietadla detekčne skontrolovaná jednou z nasledujúcich metód:

- systémom detekcie výbušnín alebo systémom detekcie výbušných zariadení;
- systémom OPO alebo konvenčným röntgenovým prístrojom, pričom každá batožina je videná z dvoch rôznych uhlov tým istým operátorom na tom istom mieste kontroly;
- ručnou prehliadkou doplnenou použitím zariadenia na detekciu stôp u otvorenej batožiny.

Táto kontrola sa nevykonáva vtedy, ak nesprevádzaná batožina bola v starostlivosti prevádzkovateľa lietadla a bola už detekčne skontrolovaná podľa štandardov Doc 30 a bola oddelená z dôvodov, ktoré cestujúci nemohol neovplyvniť (napríklad stratená batožina, nenaložená batožina z kapacitných dôvodov a pod.).

Batožina, ktorú letecký prepravca prijal ako cargo bez cestujúceho, musí byť považovaná za neznáme cargo. S neidentifikovanou batožinou, ktorá môže zahŕňať zabudnutú batožinu, sa musí zaobchádzať ako s podozrivou batožinou, a preto musí byť dodatočne detekčne skontrolovaná.

Ak cestujúci nenastúpi na let, na ktorý bol zapísaný na prepravu alebo je mu z rôznych dôvodov odmietnutý nástup do lietadla, musí byť aj jeho batožina z lietadla vyložená.

9.6 Osobité (zvláštne) druhy batožín

Najväčší objem prepravovanej batožiny v letectve predstavuje zapísaná batožina, ktorá spĺňa ustanovenia všeobecných prepravných podmienok leteckého dopravcu.

V niektorých prípadoch, však cestujúci požaduje leteckú prepravu batožiny, ktorá je svojou povahou, veľkosťou alebo tvarom špecifická od ostatnej batožiny a vyžaduje si zvláštne zaobchádzanie počas prepravy. Letecký dopravca s ohľadom na povahu batožiny, kapacitné možnosti lietadla, zaistenie bezpečnosti letu a iné faktory má právo odmietnuť prepravu osobitného druhu batožiny. V prípade, že letecký dopravca súhlasí s prepravou, má právo v niektorých prípadoch vyberať za prepravu takejto batožiny osobitný príplatok.

Niektoré osobitné druhy zapísaných batožín, ktoré spĺňajú rozmerové obmedzenia a nie sú ohrozením bezpečnosti pre ostatných cestujúcich a let samotný, sa môžu prepravovať na osobnej palube lietadla spolu s cestujúcim. Ostatné osobitné druhy zapísaných batožín sa môžu prepravovať len v nákladovom priestore lietadla.

Každý letecký dopravca si určuje svoje vlastné prepravné podmienky osobitných (zvláštnych) druhov batožín. Osobitný druh batožiny je možné letecky prepraviť len so súhlasom dopravcu, a ak batožina spĺňa podmienky na prepravu v súlade s medzinárodnými predpismi a štandardami IATA, ICAO a predpismi krajín priletu a odletu.

Aby mohol byť takýto druh batožiny prepravený, a aby ho letecký dopravca neodmietol na prepravu musia byť splnené aj ďalšie požiadavky, týkajúce sa zaistenia bezpečnosti počas jeho prepravy. Dôraz sa kladie na obal batožiny, označenie batožiny, uloženie batožiny na palube lietadla a pod. Ak chce cestujúci letecky prepraviť osobitný druh batožiny, zvyčajne sa musí pred odletom dostaviť k vybaveniu skôr, aby nedošlo k prípadnému zdržaniu linky.

Za osobité druhy batožiny sa považujú predmety, ktoré sa bežne neprepravujú, akými sú nadrozmerná, krehká, citlivá a cenná batožina, bicykle, lyžiarska a vodná výstroj, potápačská a golfová výstroj, windsurfingy, surfové dosky, hudobné nástroje.

9.6.1 Nadrozmerná, krehká a citlivá batožina (VUN)

Nadrozmernou, krehkou a citlivou batožinou sa podľa prepravných podmienok rozumie batožina, ktorá vzhľadom na svoju povahu, rozmery, krehkosť alebo vzácnosť nie je vhodná na prepravu v batožinovom priestore lietadla.

Ide o predmety ako napr. umelecké diela, elektronické zariadenia, krehké a citlivé tovary a pod. Pri preprave nadrozmernej batožiny sa uplatňuje podmienka, pri ktorej sa za nadrozmernú batožinu považuje batožina, ktorej jeden rozmer presahuje 150 cm. Leteckí prepravcovia, vzhľadom na používané typy lietadiel na osobnú prepravu zvyčajne neprepravujú nadrozmernú batožinu, ktorej jeden rozmer presahuje 300 cm. Nadrozmerná batožina sa prepravuje za osobitný poplatok v zmysle platného cenníka dopravcu.

Cestujúci je povinný rezervovať si za účelom prepravy nadrozmernej, krehkej a citlivej batožiny potrebný počet sedadiel navyše, podľa veľkosti danej batožiny.

Cestujúci s týmto druhom batožiny je pri registrácii na let (check-in) povinný preukázať sa potvrdením prepravcu o rezervácii dodatočného počtu sedadiel na účely prepravy krehkej batožiny. Rezervácia každého sedadla je spoplatnená v zmysle cenníka jednotlivých prepravcov.

Z kapacitných dôvodov je prepravca oprávnený odmietnuť prepravu nadrozmernej, krehkej a citlivej batožiny. V prípade prepravy, a ak cestujúci poruší ustanovenia prepravných podmienok, prepravca nezodpovedá za škodu spôsobenú na takejto batožine.

Cestujúcemu, ktorý chce prepraviť tento typ batožiny sa odporúča dostaviť sa na check-in 2 až 3 hodiny pred plánovaným časom odletu podľa letového poriadku.

9.6.2 Cenná batožina (VAL)

Za cenné zásielky sa považuje tovar, ktorý má hodnotu minimálne 1 000 USD za 1 kg. Do tejto kategórie tovarov patria najmä peniaze, cenné papiere, drahé kovy, klenoty a umelecké predmety. Je doporučené, aby si cenné a drahé predmety malých rozmerov cestujúci prepravovali v príručnej batožine, za ktoré dopravca nenesie zodpovednosť. Ak sa cenné predmety prepravujú v nákladnom priestore lietadla musia byť dostatočne zabezpečené a chránené obalom takým spôsobom, aby nedošlo k ich poškodeniu. Osobitným prípadom je, ak sú takéto predmety dodatočne počas prepravy poistené a dopravca zabezpečí za poplatok vhodné podmienky na ich bezpečnú prepravu.

Cenné predmety prepravované ako batožina sa prepravujú oddelene od ostatných batožín. Pri každej manipulácii s týmto druhom tovaru (v sklade, pri prevoze do lietadla, po vyložení z lietadla) je nutné, aby zodpovedný zamestnanec prekontroloval počet kusov, hmotnosť a neporušenosť značiek a plomb. Akákoľvek manipulácia s cennými zásielkami musí byť vykonávaná za prítomnosti zamestnanca bezpečnostnej služby. Vyhotovuje sa formulár Zvláštny náklad – Správa veliteľovi lietadla, čo je zápis o tom, že na linke je naložená cenná zásielka. V správe je vyznačený počet kusov, hmotnosť a umiestnenie cenného nákladu v lietadle.

Zamestnanec agentúry (letiskovej spoločnosti), ktorý odovzdáva cenný tovar na leteckú prepravu zabezpečí trvalý dozor nad zásielkou od prevozu zo skladu až do naloženia do lietadla. Od lietadla s cennou zásielkou sa vzdiali až vo chvíli, keď sú dvere lietadla zavreté a lietadlo roluje zo stojiska. Tento dozor sa organizuje aj pri prilete lietadla do cieľovej stanice. Za naloženie cenného tovaru do nákladového priestoru lietadla podľa formulára Nákladné inštrukcie zodpovedá supervízor Ramp Control. V rozsahu jeho zodpovednosti je aj odovzdanie kópie formulára na oddelenie Load Control spolu s Loadsheetom.

9.6.3 Bicykle

Letecká preprava bicyklov je možná po dohovore s dopravcom jedine ako preprava zapísanej batožiny, ktorá sa započítava do celkového voľného nároku na prepravu zapísaných batožín. Bicykle sa letecky prepravujú za poplatok, ktorý sa vyberá za každý letový úsek. Výška poplatku je určená v zmysle prepravných podmienok samotným leteckým dopravcom. Z bezpečnostných a kapacitných dôvodov môže byť počet prepravovaných bicyklov na každý let obmedzený a je právom dopravcu prepravu bicyklov odmietnuť.

Poplatky za prepravu bicyklov môžu byť vybrané buď podľa hmotnostného alebo podľa kusového princípu. Hmotnostný systém je založený na vyberaní poplatkov za každý kilogram, ktorý prekročí limit štandardnej batožinovej sadzby. V kusovom systéme platí, že každý bicykel je považovaný za jeden kus batožiny, ak neprevyšuje povolenú voľnú hmotnosť batožiny.

Podmienkou pri preprave bicyklov je, že bicykle musia byť zabalené v obale alebo taške určenej na tento účel. V jednom obale je možné prepravovať len jeden bicykel. V tomto obale sa nesmú prepravovať žiadne iné predmety. V opačnom prípade letecké spoločnosti neručia za prípadné škody spôsobené počas prepravy. V dôrazom na zaistenie ochrany pred poškodením ostatného leteckého nákladu musia byť riadidlá, pedále a ostatné vystupujúce časti bicykla v jednej rovine s kostrou bicykla. Vzduch z pneumatík musí byť vypustený.

9.6.4 Lyžiarska a vodná výstroj

Pri preprave tohto druhu batožín platia podobné podmienky ako pri preprave bicyklov a ostatného športového náradia. Do lyžiarskeho, resp. vodného výstroja sa zvyčajne započítava 1 vak obsahujúci 1 pár lyží, 1 pár lyžiarskych palíc, 1 pár lyžiarskej obuvi, alebo snowboard a jeden pár obuvi, jeden pár vodných lyží alebo jedna slalomová lyža. Aby bola zabezpečená bezpečnosť počas prepravy musí balenie lyžiarskeho výstroja spĺňať nasledovné podmienky:

- lyže a snowboardy musia byť zabalené vo vaku, aby sa lyže a snowboard nepoškodili, a aby sa predišlo poškodeniu inej batožiny;
- lyže a palice musia byť riadne pripevnené a zviazané;
- ostré hrany lyží a palíc musia byť obalené, aby sa predišlo k zraneniam osôb počas manipulácie a poškodeniu ostatného leteckého nákladu;
- lyžiarske topánky je potrebné vložiť do kufra alebo do samostatného vaku, ktorý bude uložený a prepravovaný v batožinovom priestore lietadla.

Cestujúci s lyžami a snowboardom by sa mali dostaviť na check-in minimálne 2 hodiny pred odletom. Lyže nie je možné prepravovať na osobnej palube lietadla. Ich preprava je možná výhradne v nákladnom priestore lietadla. Tento druh batožiny sa prepravuje za osobitný prepravný poplatok, ktorého výšku stanovuje letecká prepravná spoločnosť.

Ak letecká spoločnosť prepravuje lyže a ostatné športové náradie na hmotnostnom princípe, potom sa vypočítanie poplatku za prepravu môže riadiť napr. nasledujúcimi pravidlami:

- odbavujúci zamestnanec zváži všetku batožinu cestujúceho vrátane lyžiarskeho respektíve vodného výstroja;
- ak by hmotnosť prevyšujúca povolenú voľnú hmotnosť batožín bola menšia alebo rovná 3 kg, potom odbavujúci zamestnanec zaistí vyberanie poplatku rovnajúcemu sa skutočnej nadváhe;
- ak by hmotnosť prevyšovala povolenú voľnú hmotnosť batožín o viac ako 3 kg, bude za 1 vak lyžiarskeho výstroja vybraný poplatok rovnajúci sa poplatku za 3kg + skutočná nadváha ostatných zapísaných batožín nad limit, ktorá sa zapisuje do letenky;
- za ďalšiu sadu lyžiarskeho alebo vodného vybavenia sa vyberá poplatok ako za nadbytočnú (nadpočetnú) batožinu, ktorá sa rovná vyššej normálnej sadzbe.

Pre vypočítanie poplatku za nadbytočnú batožinu v prípade kusového princípu sa môže postupovať nasledovne:

- jedna lyžiarska výstroj sa započítava do povoleného počtu zapísaných batožín;
- ak je lyžiarska výstroj súčasťou povolených dvoch kusov zapísaných batožín, cestujúci zaplatí príslušný poplatok za prípadné prekročenie hmotnosti;
- ak počet batožín vrátane lyžiarskeho výstroja prekročí povolený počet dvoch kusov, cestujúci za jeden kus lyžiarskeho výstroja zaplatí 33 % základnej sadzby za nadpočetnú batožinu a za každý ďalší kus lyžiarskeho výstroja 100 % základnej sadzby.

Podmienky prepravy lyžiarskej, vodnej a inej športovej výstroje sú predmetom prepravných podmienok konkrétnej leteckej prepravnej spoločnosti. Je potrebné sa s nimi oboznámiť v čase rezervácie letenky a po dohovore s leteckou spoločnosťou.

9.6.5 Potápačské a golfové pomôcky

Súprava potápačského vybavenia zvyčajne obsahuje potápačský oblek, vestu, masku, topánky, reflektor, plutvy, nôž, prázdnu kyslíkovú fľašu a regulátor. Pri leteckej

preprave potápačského vybavenia musia byť kyslíkové fláše prázdne. Z potápačskej baterky je potrebné vybrať žiarovku a batérie, ktoré musia byť zabalené samostatne.

Za golfovú výstroj sa považuje vak s golfovými palicami a jedným párom topánok. Aby mohla byť golfová výstroj letecky prepravená ako zapísaná batožina nesmie prekročiť povolenú hmotnosť. Zamestnanec letiska v odbavovacom procese zváži všetku batožinu cestujúceho vrátane golfovej výstroje.

Napríklad pri preprave golfovej výstroje leteckou spoločnosťou ČSA v prípade hmotnostného princípu platia nasledujúce pravidlá:

1. Do 6 kg vrátane, cestujúci zaplatí poplatok za každý kilogram skutočnej nadváhy.
2. Od 6 do 15 kg vrátane, cestujúci zaplatí zvýhodnený poplatok za 6 kg nadváhy za danú golfovú výstroj + prípadný poplatok za každý kilogram nadváhy ostatných zapísaných batožín.
3. Nad 15 kg cestujúci zaplatí zvýhodnený poplatok za 6 kg nadváhy za golfovú výstroj + poplatok za každý ďalší kilogram presahujúci 15 kg nadváhy.
4. Pri preprave takéhoto druhu batožiny je do prepravného dokladu pre pokladňu uvedený zápis GOLF + XX kg nadváhy za ostatnú batožinu. Každá ďalšia golfová výstroj je spoplatnená za každý kilogram nadváhy.

V prípade používania kusového princípu vypočítania ceny za golfovú výstroj sa jedna golfová výstroj započítava do povoleného počtu zapísaných batožín. Ak počet batožiny vrátane golfovej výstroje prekročí povolený počet kusov batožín, cestujúci za jeden kus golfovej výstroje zaplatí 50 % základnej sadzby za nadpočetnú batožinu a za každý ďalší kus golfovej výstroje 100 % základnej sadzby.

9.6.6 Surfová doska alebo windsurfing

Preprava surfovej dosky môže byť uskutočnená iba ako preprava zapísanej batožiny, ktorá sa nezapočítava do celkového voľného nároku na prepravu zapísanej batožiny. V tom prípade sa vždy platí poplatok za nadpočetnú batožinu.

Pri hmotnostnom princípe u spoločnosti ČSA platia tieto pravidlá:

1. Ak jeden kus nepresiahne dĺžku 277 cm, cestujúci zaplatí poplatok za 5 kg nadváhy.
2. Ak jeden kus presiahne dĺžku 277 cm, cestujúci zaplatí za 8 kg nadváhy.
3. Každý ďalší kus je spoplatnený za každý kilogram nadváhy.

Pravidlá pre výpočet poplatku za nadpočetnú batožinu v prípade kusového systému:

1. Ak jeden kus nepresiahne dĺžku 277 cm, cestujúci zaplatí 50 % základnej sadzby.
2. Ak jeden kus presiahne dĺžku 277 cm, cestujúci zaplatí základnú sadzbu za nadpočetnú batožinu.
3. Každý ďalší kus je spoplatnený príslušnou sadzbou s ohľadom na skutočné rozmery a hmotnosť.

9.6.7 Hudobné nástroje

Hudobné nástroje možno prijať na leteckú prepravu pri dodržaní nasledujúcich podmienok:

1. Ak hudobný nástroj spĺňa rozmery skrinky nad sedadlami na palube lietadla, možno ho prepravovať ako príručnú batožinu.
2. Ak hudobný nástroj prekračuje rozmery skrinky nad sedadlami na palube lietadla, je potrebné ho podať ako zapísanú batožinu. Letecká spoločnosť nie je zodpovedná za poškodenie hudobného nástroja počas prepravy. Výnimka sa vzťahuje na violončelá, harfy a iné objemné nástroje, ktoré je možné prepravovať ako zapísanú batožinu na osobnej palube spolu s cestujúcim.
3. Ak je prepravovaný hudobný nástroj violončelo, harfa alebo iný objemný nástroj prepravovaný na palube spolu s cestujúcim, cestujúci si musí zakúpiť ďalšie miesto pre svoj nástroj (počet ďalších sedadiel, ktoré je potrebné zakúpiť, závisí od objemu nástroja, napr. violončelo zvyčajne vyžaduje zakúpenie 1 dodatočného sedadla). Člen posádky lietadla nástroj zaistí na sedadle pri okne.
4. Preprava nástroja na palube lietadla podlieha rozhodnutiu leteckej spoločnosti.
5. Hudobné nástroje prenášané v batožinovom priestore vždy spadajú do batožinového limitu, a preto môžu spolu so zapísanou batožinou podliehať zaplateniu príplatku za nadrozmernú batožinu.



Zoznam bibliografických odkazov

- Kazda, Antonín a Robert E. Caves (2007). *Airport design and operation*. Amsterdam: Elsevier. ISBN: 978-0-08-045104-6 (citované na stranách 56, 129).
- Kelemen, Miroslav, Martin Jezný a Pavel Puliš (2010). *Letisko: Komplex ochrany osôb, majetku a bezpečnostných technológií*. Liptovský Mikuláš: Akadémia ozbrojených síl generála Milana Rastislava Štefánika v Liptovskom Mikuláši. ISBN: 978-80-8040-413-0 (citované na strane 120).
- Kerner, Libor, Ludvík Kulčák a Viktor Sýkora (2003). *Provozní aspekty letišť*. Praha: Vydavatelství ČVUT. ISBN: 80-01-02841-0 (citované na strane 80).
- Kolesár, Ján (2010). *Ochrana civilného letectva pred činmi protiprávneho zasahovania*. Košice: Letecká fakulta Technickej univerzity v Košiciach (citované na stranách 120, 129).
- Křivda, Vladislav (2007). *4. Letecká doprava: učební text*. Česká Republika: VŠB – Technická univerzita Ostrava. ISBN: 978-80-248-1521-3 (citované na stranách 24, 32).
- Nečas, Pavel a Miroslav Kelemen (2010). *War on insecurity: calling for effective strategy!*. Kiev: The Center of Educational Literature. ISBN: 978-611-01-0023-6 (citované na strane 64).
- Nečas, Pavel a Jaroslav Ušiak (2010). *Nový prístup k bezpečnosti štátu na začiatku 21. storočia*. Liptovský Mikuláš: Akadémia ozbrojených síl generála Milana Rastislava Štefánika v Liptovskom Mikuláši. ISBN: 978-801-8040-401-7 (citované na strane 63).
- Nečas, Pavel (2004). *Beyond tradition: New Alliance's Strategic Concept*. Rím: NATO Defense College. ISBN: 88-87967-26-1 (citované na strane 121).

Pruša, Jiří (2008). *Svet leteckej dopravy*. Česká Republika: Galileo CEE Service. ISBN: 978-80-8073-938-6 (citované na stranách 16, 25, 31, 40).

Žihla, Zdeněk (2010). *Provozování podniků letecké dopravy a letišť*. Brno: Akademické nakladatelství CERM. ISBN: 978-807-204677-5 (citované na strane 90).



Zoznam skratiek

AFTM	(Aeronautical Fixed Telecommunication Network) - Letecká telekomunikačná sieť
AHM	(Airport Handling Manual) - Letisková prevádzková príručka
AMS	(Automated Monitoring System) - Automatizovaný monitorovací systém
ATBP	(Automatic Ticked And Boarding Pass) - Cestovný lístok s palubnou vstupenkou
ATM	(Air Traffic Management) - Systém riadenia leteckej prevádzky
AVI	(Live Animal) - Živé zvieratá
AWB	(Air waybill) - Letecký nákladný list
BIG	(Oversized Cargo) - Objemný tovar
BHS	(Baggage Handling System) - Systém kontroly vybavovania batožín
BRS	(Baggage Reconciliation System) - Systém o aktuálne odbavenej a naloženej batožiny
BSP	(Billing and Settlement Plan) - Zúčtovací a úhradový systém
BSP	(Bank Settlement Plan Ticket) - Manuálne vystavená letenka
CCA	(Cargo Charges Corretion Advice) - Formulár zmeny dopravného
CIDIN	(Common ICAO Data Interchange Network) - Spoločná celosvetová sieť na výmenu správ v leteckej doprave
CITES	(Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora) Dohovor o medzinárodnom obchode s ohrozenými druhmi, voľne žijúcimi živočíchmi a voľne rastúcimi rastlinami

CMS	(Crew Management System) - Systém optimalizácie letových posádok
CRS	(Central Reservation System) - Centrálny rezervačný systém
ČR	Česká republika
DCS	(Departure Control System) - Automatizovaný odbavovací(vybavovací) systém
DEPA	(Deportee Passenger – Attended) - Deportovaný cestujúci sprevádzaný eskortou
DEPU	(Deportee Passenger – Unattended) - Nesprevádzaný deportovaný cestujúci
DGR	(Dangerous Goods Regulation) - Technické inštrukcie pre bezpečnú leteckú dopravu nebezpečného tovaru
DGR	(Dangerous Goods) - Nebezpečný tovar
DIPL	(Diplomatig bag) – Diplomatická batožina
ECAC	(European Civil Aviation Conference) - Európska konferencia civilného letectva
ECC	(European Consumer Centre) - Európske spotrebiteľské centrum
ES	(European Community) – Európske spoločenstvo
EP	(European Parliament) - Európsky parlament
EU	(European Union) - Európska únia
FIM	(Flight Interruption manifest) - Formulár pre uplatnenie nárokov na kompenzáciu
FPS	(Flight planning System) - Systém plánovania letov
GDS	(Global Distribution System) – Globálny distribučný systém
HEA	(Heavy Cargo) - Ťažký tovar
HUM	(Human Remains) - Preprava ľudských pozostatkov
IATA	(The Air Transport Association) - Medzinárodné združenie leteckých prepravcov
ICAO	(International Civil Aviation Organization) - Medzinárodná organizácia pre civilné letectvo
INAD	(Inadmissible Passenger) - Nežiaduci letecký cestujúci
IS	(Inventory System) - Inventárny systém
KLIS	(Comprehensive airport information system) - Komplexný letiskový informačný systém
LAR	(Live Animals Regulations) - Preprava živých zvierat
LC	(Low cost) – Nízkonákladový letecký dopravca
LDM	(Loadmessage) - Správa o náklade
LHO	(Live Humans Organs) - Živé ľudské orgány

MCT	(Minimum connecting time) - Minimálny prípojný čas
MCO	(Miscellaneous Charges Order) - Príkaz k úhrade
MEDIF	(Medical case) - Lekárska správa (súhlas) o leteckej preprave
MRO	(Maintenance and Repair Overhaul) - Systém údržby a opráv leteckej techniky
MVT	(Aircraft Movement Message) - Správa o pohybe lietadiel
MŽPSR	(Ministry of Environment of the SR) - Ministerstvo životného prostredia SR
NOTOC	(Notice to Captain) - Oznámenie o zvláštnom náklade pre veliteľ a lietadla
OBX	(Obnoxious Goods) - Zapáchajúci tovar
OIE	(World organisation for animal health) - Medzinárodný úrad pre epizootiká
OPTAT	(Off Premise Transitional Automated Ticket) - Letecký cestový lístok bez kódu leteckej spoločnosti
OWT	(One way tariff) - Jednosmerná tarifa
PER	(Perishables) - Rýchlo skaziteľný tovar
PIR	(Passenger Irregularity Report) - Zápis o poškodení batožiny
PNL	(Passenger Name List) – Menný zoznam cestujúcich
PTA	(Prepaid Ticket Advice) - Oznámenie o predplatnom cestovnom
PTM	(Passenger Transfer Message) - Správa o transférových cestujúcich
PSM	(Passenger Service Message) - Správa o asistencii cestujúcim
RMS	(Revenue management) - Postup a tvorba cenovej politiky u leteckých dopravcov
RS	(Reservation System) - Rezervačný systém
RUSH	(Baggage Shipped as Cargo) - Nesprevádzaná batožina
SDR	(Special Drawing Right) - Zvláštne práva čerpania
SDV	(Explosive detection system) - Systém detekcie výbušnín
SDVZ	(Explosive detection system equipment) - Systém detekcie výbušných zariadení
SITA	(Société Internationale de Telecommunications Aeronautique) – Medzinárodná organizácia pre leteckú telekomunikáciu
SR	(Slovak Republic) - Slovenská republika
TACT	(The air cargo tariff) - Letecká nákladná tarifa
PAT	(Passenger Air Tariff) - Medzinárodný sadzobník leteckých taríf
TAT	(Transitional Automated Ticket) - Letecký cestovný lístok s kódom leteckej spoločnosti

TIM	(Travel Information Manual) - Letecká cestovná informačná príručka
ULD	(Unit Load Device Control Message) - Správa o typoch a číslach paliet a kontajnerov
UM	(Unaccompanied Minor) - Nedoprevádzané deti
UPU	(Universal Postal Union) - Svetová poštová únia
USA	(United States of America) – Spojené štáty americké
VAL	(Valuable Cargo) - Cenný tovar
VIP	(Very Important Passenger) - Významný cestujúci
VUN	(Vulnerable Cargo) - Citlivý tovar

TECHNICKÉ A VYDAVATEĽSKÉ INFORMÁCIE O KNIHE

Titul:	Letecká preprava osôb a batožín
Autori:	Ján Kolesár, Peter Hanák a Vladimír Socha
Sadzba:	Vladimír Socha
Rok vydania:	2020
Počet strán:	160
Vydanie:	prvé
Náklad:	200
Tlač:	REVA Košice s.r.o. Južná trieda 117 040 01 Košice Slovenská republika
Vydavateľ:	České vysoké učení technické v Praze Jugoslávských partyzánů 1580/3 160 00 Praha 6 - Dejvice Česká republika

ISBN 978-80-01-06629-4

Letecká preprava osôb má v čase globalizácie svoje nezastupiteľné miesto a jej význam neustále rastie. Je službou pre verejnosť. Dôležitú úlohu v obchodno-prevádzkových činnostiach na letiskách zohráva vysoká profesionalita zamestnancov v rámci celého procesu, ale tiež dobrá znalosť legislatívneho prostredia a rýchla orientácia v komunikácii so zúčastnenými zložkami v prepravnom procese. Jazykovú bariéru v medzinárodnej leteckej preprave nahrádza medzinárodná terminológia a systém skratiek, ktoré sú všeobecne uznané a používané v leteckom prepravnom procese. Bez tejto štandardizácie by nebolo možné fungovanie distribučných, obchodných, odbavovacích a prevádzkových systémov v rámci celej leteckej dopravy. Len tak je možné udržať v chode niekoľko stoviek leteckých prepravných spoločností, na stovkách letísk vo svete, v tisíckach lietadiel, ktoré denne prepravujú niekoľko miliónov cestujúcich na linkách po celom svete. Poznať a uplatňovať základné zásady a prepravné podmienky medzinárodného právneho rámca, v ktorom sa prevádzkuje letecká doprava je predpokladom zaistenia a zabezpečenia spoľahlivej a bezpečnej leteckej dopravy. To je možné, len ak je letecká doprava postavená na bilaterálnych, multilaterálnych dohodách, spoločných princípoch a štandardoch medzinárodných leteckých organizácií.

Okrem splnenia hlavného poslania leteckej dopravy, a to prepravy osôb a materiálu sa čím ďalej viac dostáva do popredia otázka zaistenia požadovanej ochrany a bezpečnosti v leteckej doprave. Rastie dôležitosť otázok súvisiacich s ochranou spotrebiteľa, nediskriminovania niektorých kategórií osôb v leteckej doprave a sprísňovanie ekologických kritérií.

Súčasný vývoj leteckej dopravy v liberalizovanom prostredí sa žiada do budúcnosti posilniť marketingové funkcie leteckých dopravcov a venovať pozornosť jednotlivým segmentom trhu v oblasti leteckej dopravy. Je potrebné hľadať nové spôsoby efektívneho riadenia distribučných kanálov v leteckej doprave, modernizácie a zavádzania nových informačných systémov a technológií, zvyšovania služieb pre verejnosť, znižovania marketingových nákladov a ich efektívneho využívania. Len tak dokáže letecká doprava konkurovať ostatným druhom dopravy, a to nielen rýchlosťou prepravy ale aj cenou a službami. Autori učebnice si kladli za cieľ poskytnúť čitateľom základné informácie z oblasti logistického zabezpečenia procesov a činností v leteckom prepravnom procese. Ide o problematiku, ktorú nie je možné v rámci rozsahu a stanoveného obsahu učebnice, určenej pre prvý stupeň vysokoškolského vzdelávania popísať podrobne.

Obsahová náplň učebnice je koncipovaná tak, aby poskytla študentom základné informácie a prehľad o činnostiach a postupoch v leteckom prepravnom procese a definovala obsah podmienok prepravy jednotlivých kategórií osôb v medzinárodnej leteckej doprave.

