



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní

K617 - Ústav logistiky a managementu dopravy

Analýza automatizovaného odbavení cestujících

Analysis of automated handling of passengers

Diplomová práce

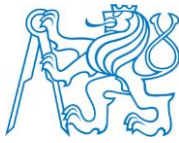
Studijní program: Technika a technologie v dopravě a spojích

Studijní obor: Logistika, technologie a management dopravy

Vedoucí práce: Ing. Petra Skolilová

Bc. Alena Hanzlová

Praha 2015



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní
d ě k a n
Konviktská 20, 110 00 Praha 1

K617 Ústav logistiky a managementu dopravy

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

Bc. Alena Hanzlová

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

N 3710 – LO – Logistika, technologie a management dopravy

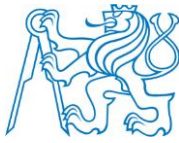
Název tématu (česky): **Analýza automatizovaného odbavení cestujících**

Název tématu (anglicky): Analysis of automated handling of passengers

Zásady pro vypracování

Při zpracování diplomové práce se řiďte osnovou uvedenou v následujících bodech:

- vývoj osobní letecké dopravy z pohledu odbavení, cestovních dokladů atd..
- popis procesu odbavení cestujících
- porovnávání personifikovaného a automatizovaného odbavení pomocí SWOT analýzy, nákladové analýzy a multikriteriální analýzy
- zhodnocení závěru analýz a návrh optimálního řešení pro dopravce



- Rozsah grafických prací: podle charakteru tématu diplomové práce
- Rozsah průvodní zprávy: minimálně 55 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)
- Seznam odborné literatury: Průša J. a kol.: Letecká doprava
Průša J. a kol.: Svět letecké dopravy
Kulčák L. a kol.: Air Traffic Management
Holloway Stephen: Straight and Level

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Petra Skolilová**

Datum zadání diplomové práce: **30. června 2014**
(datum prvního zadání této práce, které musí být nejpozději 10 měsíců před datem prvního předpokládaného odevzdání této práce vyplývajícího ze standardní doby studia)

Datum odevzdání diplomové práce: **31. května 2015**
a) datum prvního předpokládaného odevzdání práce vyplývající ze standardní doby studia a z doporučeného časového plánu studia
b) v případě odkladu odevzdání práce následující datum odevzdání práce vyplývající z doporučeného časového plánu studia

L. S.

prof. Ing. Petr Moos, CSc. vedoucí Ústavu logistiky a managementu dopravy
prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání diplomové práce.

Alena Hanzlová
jméno a podpis studenta

V Praze dne.....30. června 2014



Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem předloženou práci vypracovala samostatně a že jsem uvedla veškeré použité informační zdroje v souladu s Metodickým pokynem o etické přípravě vysokoškolských závěrečných prací.“

„Nemám závažný důvod proti užívání tohoto školního díla ve smyslu § 60 Zákona č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).“

V Praze dne

Podpis



Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala paní Ing. Petře Skolilové za odborné konzultace a rady v průběhu zpracování této diplomové práce.

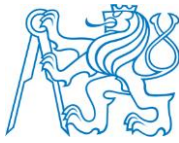
Děkuji rovněž panu Ing. Karlu Brixovi z Vysoké školy obchodní v Praze, o.p.s. za odbornou konzultaci.



Abstrakt

Příjmení a jméno autora:	Hanzlová Alena Bc.
Název práce:	Analýza automatizovaného odbavení cestujících
Označení školy a fakulty:	České vysoké učení technické v Praze, Fakulta dopravní
Vedoucí práce:	Ing. Petra Skolilová
Datum:	28. Listopad 2014
Počet stran:	64
Klíčová slova:	historie odbavení cestujících, vývoj leteckých dokumentů, analýza automatizovaného a personifikovaného odbavení, vyhodnocení analýz

Obsahem této práce je přiblížení problematiky výběru automatizovaného a personifikovaného odbavení cestujících z pohledu letecké společnosti. Ve své diplomové práci se zabývám historickým vývojem samotného odbavení od počátků až po moderní technologie a vývojem leteckých dokumentů (např. palubní vstupenka, letenka...) Dále v práci porovnávám způsoby odbavení pomocí tří analýz. SWOT analýza, nákladová analýza a multikriteriální analýza automatizované a personifikované odbavení cestujících kterými se snažím vyjádřit jaká kombinace odbavení je pro danou leteckou společnost nejvýhodnější z hlediska ekonomiky, provozu, efektivnosti a samotné politiky společnosti.



Abstract

Author:	Hanzlová Alena Bc.
Title:	Analysis of automated handling of passengers
University and faculty name:	Czech Technical University in Prague, Faculty of Transportation Sciences
Supervisor:	Ing. Petra Skolilová
Date:	28 th November 2014
Number of pages:	64
Keywords:	history of passenger handling, development of aviation documents, analysis of automated handling, analysis of personified handling, assessment analysis,

The content of this work is to approach the problems of choice and personified automated passenger clearance from the perspective of the airline. In his diploma thesis deals with the historical development itself clearance from the beginnings to the modern technology and the development of aviation documents (eg. Boarding pass, ticket) Furthermore, in ways I compare clearance through three analyzes. SWOT analysis, cost analysis and multi-criteria analysis and personalized automated passenger clearance which I try to express what combination of clearance is for the best airline in terms of economics, operations, and effectiveness of the policy of company.



Obsah

Úvod.....	10
1. Historický vývoj odbavení cestujících.....	12
1.1 Vývoj odbavovacích přepážek	12
1.2 Vývoj cestovních dokladů.....	19
1.2.1 Letecké doklady	20
1.2.2 Vymizení leteckých dokladů	22
1.2.3 Palubní vstupenka	23
2. Analýza odbavení cestujících	25
2.1 Pozemní odbavení	25
2.1.1 Technické odbavení letadel	25
2.1.1.1 Popis částí technického odbavení.....	26
2.1.2 Obchodní odbavení letadel	29
2.1.2.1 Druhy obchodního odbavení	30
2.2 Porovnání personifikovaného a automatizovaného odbavení cestujících.....	31
2.3 Způsoby odbavení	32
2.3.1 Standardní způsob odbavení	32
2.3.2 Alternativní způsob odbavení	34
2.3.3 Speciální odbavení.....	38
2.4 Provázanost technického a obchodního odbavení letadla	39
2.5 Výběr způsobu odbavení cestujících leteckou společností	39
2.5.1 Požadavky letecké společností.....	40
2.6 SWOT analýza	41
2.6.1 Analýza způsobu odbavení	42



2.6.2	Personifikované odbavení	44
2.6.3	Automatizované odbavení	45
2.6.4	Vyhodnocení SWOT analýzy	48
2.7	Náklady a jejich analýza	52
2.7.1	Pojetí nákladů	52
2.7.2	Nákladová analýza	53
2.7.3	Kontrola režijních nákladů.....	54
2.7.4	Nákladová analýza způsobu odbavení.....	55
2.7.4.1	Charakteristika pro automatizované odbavení	55
2.7.4.1	Charakteristika personifikovaného odbavení	55
2.7.5	Návrh opatření	55
2.8	. Multikriteriální analýza.....	57
2.8.1	Multikriteriální analýza způsobu odbavení.....	57
2.8.2	Vyhodnocení analýzy	58
2.8.3	Závěr analýzy.....	61
3.	Závěr	63
	Použité zdroje	65
	Seznam zkratk	67
	Seznam tabulek, grafů a obrázků.....	68
	Seznam příloh	70



Úvod

Téma diplomové práce Analýza automatizovaného odbavení cestujících jsem vybrala sama, a to z důvodu své odborné praxe. Tato práce je psaná z vlastních zkušeností a se zájmem, co všechno se skrývá za pojmy automatizované odbavení a personifikované odbavení cestujících v letecké dopravě.

V první kapitole se zabývám samotným historickým vývojem odbavení cestujících. V první části kapitoly popisují, jak se vyvíjel historický vývoj odbavovacích přepážek od 40. let minulého století až po současnost. Dále se zabývám samotným vývojem vybavení odbavovacích přepážek a postupným zaváděním nových technologií v oblasti IT.

V druhé části kapitoly se zabývám samotným vývojem cestovních dokladů. Cestovním dokladem v letecké dopravě je brána samotná letenka ať se jedná o papírovou nebo o elektronickou podobu letenky. Tato část kapitoly je zaměřená na samotný vývoj vzhledu a vlivu tištěné letenky na provozní náklady společnosti a provozních nákladů letenek v letecké dopravě.

V druhé kapitole diplomové práce se zabývám analýzou odbavení cestujících. Tato kapitola je rozdělena do čtyř částí.

V první části kapitoly se zabývám porovnáváním personifikovaného a automatizovaného odbavení cestujících. V této části kapitoly se zabývám jejich podrobnějším popisem a jejich dalším rozdělením.

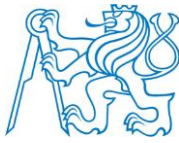
V druhé části kapitoly se zabývám samotnou SWOT analýzou, která je zaměřená na zhodnocení vnitřních a vnějších faktorů u personifikovaného a automatizovaného odbavení cestujících a jejich porovnáváním.

Ve třetí části kapitoly rozebírám finanční analýzu personifikovaného a automatizovaného odbavení cestujících. Finanční analýza mi vyjadřuje finanční hospodárnost firmy při použití výše zmiňovaných způsobech odbavení cestujících.



Ve čtvrté a poslední části této kapitoly se zabývám Multikriteriální analýzou, která vyjadřuje hodnocení možných alternativ způsobu odbavení za použití předem daných kritérií a vah.

V poslední kapitole své diplomové práce se zabývám vyhodnocením jednotlivých analýz a doporučením, jaký způsob odbavení cestujících je pro leteckou společnost nejvýhodnější z finančního hlediska.



1. Historický vývoj odbavení cestujících

1.1 Vývoj odbavovacích přepážek

Přestože se to nemusí zdát úplně samozřejmé, odbavovací přepážky nevypadaly vždy tak, jako je známe dnes. V průběhu historie se měnil nejen jejich vzhled, ale hlavně vybavení, které zaznamenalo obrovský pokrok. Do modernizace odbavovacích přepážek vstoupilo v poslední době také mnoho trendů, o kterých se dříve vůbec neuvažovalo, a sice např. ergonomie (zabývá se výkonností pracujícího člověka a prostředím, které při způsobová jeho potřebám).

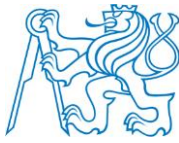
Samotné odbavovací přepážky nebyly vždy na letišti samozřejmostí. V počátcích civilní letecké dopravy, kdy letadla měla kapacitu jen několika málo cestujících, nebyly tyto přepážky na letištích zapotřebí.



Obrázek 1 Letiště Praha-Ruzyně, odbavovací plocha 1937¹

Odbavovací proces pro takovýto počet cestujících byl velice jednoduchý a neobsahoval takové množství činností, jako v dnešní době. Chyběla zde nejen

¹ Zdroj: www.vvz.prg.aero



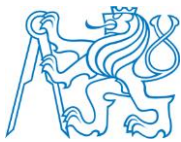
bezpečnostní složka odbavovacího procesu, ale hlavně zde byla naprostá absence postupů pro odbavení zavazadel cestujících a činností, které dnes nazýváme Seating, neboli přidělení konkrétního místa v letadle. V této době se cestující dostavil na letiště se svým zavazadlem a na základě dokladu totožnosti a jednoduché evidence byl tento cestující vpuštěn na odbavovací plochu k příslušnému letadlu, kde mu pozemní personál odebral zavazadla a naložil je do nákladového prostoru daného letadla. Cestující dále nastoupil a posadil se na libovolné místo za asistence palubního personálu, který v té době představovala jedna až dvě stewardky. S rostoucím objemem cestujících využívajících leteckou dopravu se zvětšovala i samotná kapacita letadel a odbavovací proces musel z tohoto důvodu projít také jistou obnovou, zejména vytvořením přesně stanovených postupů pro odbavení cestujících a jejich zavazadel. První „odbavovací přepážky“, které představovaly obyčejná pracovní místa s obsluhou, se na letištích objevily ve 40. letech. Tyto přepážky však ještě pořád nesloužily ke stejnému účelu, jako ty dnešní. Jejich účelem byla stále pouhá evidence cestujících, kteří se dostavili na konkrétní let.



Obrázek 2 Letiště Praha-Ruzyně, celní kontrola, 1937²

První odbavovací přepážky takové, jako je známe dnes, představující pracovní místo spolu s propojením dopravníku na odbavená zavazadla, se objevily až v 50. letech. Vzhledem k tomu, že v této době ještě nebyla letiště vybavena softwarovými systémy usnadňujícími odbavovací proces, byla takováto přepážka

² Zdroj: www.vvz.prg.aero



vybavena, kromě „pracovního stolku“ a dopravníkem, jednoduchou analogovou váhou na vážení hmotnosti odbavených zavazadel. Tento druh odbavovacích přepážek se na letištích vyskytoval poměrně dlouhou dobu, protože byly v pojetí tehdejšího provozu dostatečné. Na letišti Praha-Ruzyně se bylo možné s těmito přepážkami setkat ještě na začátku 80. let.

V pořadí další zásadní modernizaci zaznamenaly odbavovací přepážky po zavedení nových informačních technologií do odbavovacího procesu. První rezervační a odbavovací systémy, na jejichž principu fungují i dnešní nejmodernější softwarová vybavení, se na letištích začaly objevovat v průběhu 80. a 90. let. Aby mohly být tyto systémy implementovány do procesu odbavení cestujících a zavazadel, musely k tomuto účelu být upraveny i jednotlivá pracoviště sloužící k odbavovacímu procesu, tedy i odbavovací přepážky. Zde je možné se od té doby setkat s počítačem napojeným na systémy letiště.



Obrázek 3 Letiště Praha-Ruzyně, odbavovací hala, 1968³

Další modernizace odbavovacích přepážek postupovala v souladu s vývojem nových technologií v oblasti IT. Rychlejší a dokonalejší počítač, dokonalejší software a postupem času i hardwarové doplňky umožňující určitou automatizaci procesu odbavení, jako např. tiskárny apod. Díky těmto technologiím se z obyčejného pracovního místa s váhou na vážení zavazadel postupně stala odbavovací přepážka,

³ Zdroj: www.vvz.prg.aero



s jakou je možné se setkat dnes na většině letišť. Takováto moderně vybavená přepážka obsahuje výkonný počítač připojený na ostatní systémy letiště umožňující vzájemné propojení informací o cestujících, letových řádech, podmínkách pro vstup do států apod., moderní uživatelské rozhraní, tiskárnu palubních vstupenek a zavazadlových přívěsek, váhu zapsaných zavazadel napojenou na odbavovací systém a v neposlední řadě moderní označení dané odbavovací přepážky umožňující správnou orientaci cestujících na příslušném letišti.

V poslední době se v pracovním prostředí začalo objevovat několik trendů, které udaly směr i např. pro další modernizaci odbavovacích přepážek. Prvním zásadním trendem a důležitým aspektem provozovatele letiště je tzv. bezpečnost práce.



Obrázek 4 Letiště Praha-Ruzyně, odbavovací přepážka, 2010 ⁴

Bezpečnost práce a ochrana zdraví jednotlivých pracovníků při výkonu své práce se v poslední době stala prioritní záležitostí v oblasti vývoje a modernizace a musela se tomu logicky přizpůsobit celá řada pracovišť, včetně odbavovacích přepážek. Odbavovací přepážky totiž představují poměrně rizikové pracoviště, kde může dojít k celé řadě pracovních úrazů. Nejvíce problematická oblast se vyskytuje při kontaktu s dopravníkem odbavených zavazadel do třídirny. Ať už se jedná o válečkový dopravník, nebo pásový dopravník, je zde značné nebezpečí zachycení části oděvu a

⁴ Zdroj: autor



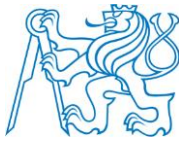
následné zranění pracovníka na dané přepážce. Pokrok v oblasti bezpečnosti práce na odbavovacích přepážkách je možno pozorovat i na některých letištích, kde je možno nalézt jak starší typy přepážek, jejichž konstrukce neuvažuje bezpečnost práce podle nejnovějších trendů a zároveň i moderní koncepce odbavovacích přepážek, které již trend bezpečnosti práci plně splňují.

Typickým příkladem v podmínkách České Republiky je i Letiště Václava Havla Praha. Na terminálu 1 jsou umístěny odbavovací přepážky, kde jednotliví pracovníci letiště přicházejí do přímého kontaktu s pojízdným pásem při vstupu, nebo výstupu z dané přepážky. Terminál 2, kde jsou konstrukčně moderní odbavovací přepážky upravené pro pohyb zaměstnanců a také ochrannými prvky zabraňujícími kontaktu s dopravníky zavazadel. Dalším trendem v oblasti pracovního prostředí je tzv. ergonomie.

Ergonomie, neboli přizpůsobení lidským možnostem a výkonům, znamená přizpůsobení pracovního prostředí na odbavovací přepážce tak, aby nezpůsobovalo zdravotní a psychické následky na jednotlivých zaměstnancích v průběhu pracovního výkonu. Tento trend udává směr modernizace, který se v tuto chvíli musí zabývat také vlivem pracovního prostředí na zaměstnance. Tento trend tedy stanovuje správnou výšku pracovní desky, výšku a úhel sezení, velikost pracovního prostředí, čistotu pracovního prostředí, kvalitu osvětlení apod. Všechny tyto vlivy totiž mají zásadní vliv na efektivnost práce, protože zaměstnanec ve správném pracovním prostředí je méně chybující a mnohem výkonnější. Posledním trendem nejen ve vztahu k odbavovacím přepážkám, ale k letišti všeobecně, je samozřejmě design.

Již na počátku civilního letectví a na prvních letištích se objevovaly architektonické prvky, které měly zásadní úkol zkrášlovat dané letiště. V dnešní době je vzhled letiště jedním ze zásadních rozhodnutí při jeho výstavbě nebo rozšiřování. Jednotlivá účelová zařízení na letišti, tedy i odbavovací přepážky, musí tento design letiště kopírovat a dotvářet tak celkový dojem z letiště.

Z tohoto důvodu jsou dnes odbavovací přepážky navrhovány tak, aby nejen splňovaly všechny zmíněné trendy, ale navíc aby doplňovaly vzhled daného letiště, popřípadě daného letištního terminálu.



Nejnovějším trendem v procesu odbavení cestujících a zavazadel a tedy potažmo i konstrukce odbavovacích přepážek je trend automatizace.

Z automatizace plyne celá řada zásadních výhod pro celý odbavovací proces a to zejména z hlediska ušetření personálních nákladů. Na většině letišť se proto v posledních letech začaly objevovat samoobslužné odbavovací přepážky, nazývané také kiosky.

Přestože se tyto kiosky nevyskytují na letištích dlouhou dobu, i ony zaznamenaly značný pokrok. První samoobslužné kiosky se na letištích objevily začátkem 21. století. Tyto kiosky byly vyvinuty příslušnou leteckou společností přesně podle jejich požadavků a sloužily přesně podle postupů a přepravních podmínek dané letecké společnosti. Tento typ samoobslužných odbavovacích kiosků je nazýván jako dedikovaný. Modernějším typem kiosků je tzv. CUSS, což vychází z anglických slov Common Use Self Service. Tyto kiosky jsou schopny obsloužit cestující různých leteckých společností. Podmínkou je pouze vlastnictví odbavovacího systému kompatibilního s příslušnou platformou daného typu kiosku



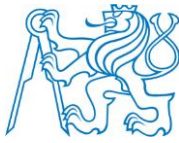
Příkladem kiosků typu CUSS jsou např. kiosky použité na letišti Václava Havla Praha, což jsou kiosky s názvem SITA CUSS S3 (viz. Obrázek 5).



Obrázek 5 Letiště Václava Havla Praha, CUSS S3, 2010⁵

S použitím samoobslužného odbavení však vzniká i jedna zásadní nevýhoda, a sice problém s odbavením zavazadel cestujících. Z tohoto důvodu se na velkých mezinárodních letištích začaly objevovat také samoobslužné terminály, které jsou schopny automaticky odbavit i tato zavazadla cestujících. Tyto terminály jsou však vzhledem k velké rozdílnosti provozních postupů a přepravních nároků jednotlivých leteckých společností a také vzhledem k rozdílnosti leteckých dokladů těchto společností zatím pouze dedikovaného typu, neboli mohou obsloužit cestující pouze jedné letecké společnosti, pro kterou byly vyvinuty. Příkladem takového terminálu je např. letiště Amsterdam Schiphol a samoobslužné terminály pro leteckou společnost KLM Royal Dutch Airlines.

⁵ Zdroj: autor



Obrázek 6 Letiště Amsterdam-Schiphol, Automated Bag Drop, 2012⁶

1.2 Vývoj cestovních dokladů

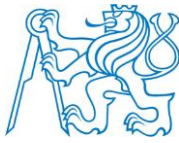
Důležitým cestovním dokladem v letecké dopravě je letenka. Letenka je cestovní doklad, který sjednává přepravní smlouvu mezi cestujícím a leteckou společností.

Rozpis ceny			
Cestující	Cena bez poplatků	Taxy a poplatky	Celková cena
# 1 Dospělý	1 490 CZK	2 788 (2 298 + 490) CZK	4 278 CZK
Odlet - 6. únor 2012 (Pondělí)			
Lufthansa LH1691	Praha / Ruzyně (PRG) 13:00	>	Mnichov / Franz Josef Strauss (MUC) 14:00
Lufthansa LH2530	Mnichov / Franz Josef Strauss (MUC) 21:25	>	Moskva / Domodedovo (DME) 3:30 (7. únor)
Návrat - 12. únor 2012 (Neděle)			
Lufthansa LH2531	Moskva / Domodedovo (DME) 5:50	>	Mnichov / Franz Josef Strauss (MUC) 6:10
Lufthansa LH1692	Mnichov / Franz Josef Strauss (MUC) 15:40	>	Praha / Ruzyně (PRG) 16:35

Obrázek 7 Letenka ⁷

⁶ Zdroj: www.futuretravelexperience.com

⁷ Zdroj: www.mahalo.cz



1.2.1 Letecké doklady

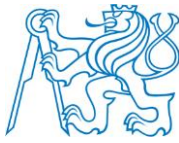
Více jak 80. let se používala papírová letenka, která sloužila jako základní přepravní doklad v letecké dopravě. Letenka je z právního hlediska smlouva mezi cestujícím a leteckou společností. Cestující prokazuje vůči dopravci své nároky ze sjednané smlouvy. Z obchodního hlediska letenka představuje tzv. přísně zúčtovatelný doklad, což znamená, že se její jednotlivé části (kupony) po jejich použití kompletují na oddělení společnosti s názvem KPT (Kontrola Přepravních Tržeb). První papírová letenka vypadala jako podlouhlá šeková knížka, která se skládala z několika částí. V první části se nacházely „Přepravní podmínky obsahující pravidla pro dopravu osob a přepravu zavazadel cestujících“. Po podmínkách se nacházela samotná letenka, která se skládala z několika částí:

- Audit kupón, který byl určen jako doklad pro inkasující osobu.
- Agent kupón, který sloužil jako doklad pro osobu vystavující tuto letenku.
- Dva nebo čtyři flight kupóny, které sloužily jako doklad pro handlingovou společnost při odbavení cestujícího na daný úsek letu.
- Passenger kupón – sloužilo jako potvrzení pro cestujícího

Celá letenka byla vytištěná na křídovém a propisovatelném papíru. Po využití jednotlivých kuponů byl celý doklad opět zkompletován na oddělení KPT pro kontrolu správného použití dané letenky.

Všechny kupony, které byly odebrány z příslušné letenky, byly na oddělení KPT zkompletovány a archivovány po dobu platnosti dané letenky, tedy přibližně dva roky. Celé vytištění a kompletace papírové letenky se výrazně promítalo do provozních nákladů společnosti, což na tu dobu bylo velmi drahé a tím i pro letecké společnosti velmi nákladné.

Na počátku letecké dopravy si každá společnost vytvořila svůj vlastní systém, na jehož základě si cestující mohl koupit letenku. Jenže letecká doprava se stávala žádanější a proto IATA (International Air Transport Association, Mezinárodní asociace



leteckých dopravců) což je nevládní mezinárodní organizace sdružující letecké dopravce, sídlící v Montrealu v Kanadě, vytvořila jednotný vzhled všech leteckých dokladů a systém, který bude uznávat letecké přepravní doklady a cestující si pak na jeho základě mohl koupit letenku a za určitých podmínek let realizovat na linkách dalších společností. Tzv. Úmluva o sjednocení některých pravidel v leteckém provozu (Montrealská úmluva) sjednotila vzhled a údaje obsažené v letence. Tuto Úmluvu vytvořila organizace IATA a prohlásila ji za závaznou pro všechny členské letecké společnosti na jednom ze svých zasedání.

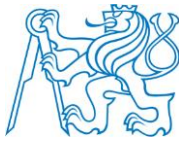
Tisk takovýchto dokladů se pro letecké společnosti stával vysokým provozním nákladem. Z tohoto důvodu vytvořila IATA projekt s názvem Simplifying the Business, který měl postupně elektronizovat veškeré letecké doklady.

S příchodem nízkonákladových leteckých společností veškeré přísně zúčtovatelné doklady do jednoho dokladu uznávaného v tzv. rezoluční knize. Tento doklad dostal název MPD (Multiple Purpose Document) a může sloužit nejen jako letenka, ale i jako např. MCO⁸, PTA⁹, EBT¹⁰ a další). Tisk pouze jediného dokumentu představoval první stupeň úspory nákladů a také první krok k elektronizaci těchto dokladů.

⁸ **Miscellaneous Charges Order** - doklad sloužící k úhradě na celou řadu služeb, kterými mohou být např. zaplacení nadváhy zavazadel, letištní taxy, ale i k vrácení peněz cestujícím

⁹ **Prepaid Ticket Advice** - se používá v případech, kdy letenku hradí třetí osoba neboli sponzor

¹⁰ **Excess Baggage Ticket** - sloužící k placení nadváhy zavazadel



1.2.2 Vymizení leteckých dokladů

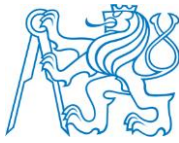
V současné době je smlouva mezi cestujícím a leteckou společností výhradně v elektronické formě. Vzhled elektronických leteckých dokladů je totožný nebo velmi podobný papírové formě. Jeden z hlavních cílů vymizení papírové formy leteckých dokladů bylo ušetření nákladů na jejich tisk. Elektronická forma leteckých dokladů má několik výhod:

- možnost využití moderních způsobů odbavení
- možnost náhradního tisku
- rychlá oprava v rezervačním systému

Vymizením papírových leteckých dokladů bylo možné zavést internetové služby. Do internetových služeb spadá nákup letenek po internetu nebo samotné odbavení.

Nákup letenky se provádí stejným způsobem jako nákup v nějakém internetovém e-shopu. Postup je takový, že cestující si vybere destinaci, směrování, tarif a způsob platby. Po dokončení nákupu přijde cestujícímu na předem zadanou emailovou adresu tzv. C. L. (Confirmation Letter) což představuje potvrzení o rezervaci. Tento dokument si cestující může vytisknout, a prokázat se jím na odbavovací přepážce. Na přepážce se však může prokázat také jakýmkoli cestovním dokladem a tak není nutné, aby si cestující tiskli C. F. (Customer Feedback).

Do internetových služeb lze zahrnout i odbavení, kdy si cestující prostřednictvím aplikace na internetových stránkách letecké společnosti vybere místo k sezení a po zodpovězení bezpečnostních otázek a zaplacení poplatků za zavazadlo si vytiskne palubní vstupenku s čárovým kódem, kterou se prokáže u odletového východu



Česká republika | Telefon: 800 310 310 Změna země | Vyberte jazyk: English

CSA CZECH AIRLINES

Úvodní strana | Online služby | Informace pro cestující | Společnost CSA | OK Plus

Internet check-in

Vybraný let/y

Datum	Čas odletu	Číslo letu	Odlet	Letiště příletu	Třída	Dopravce
22AUG	10:35	OK698	Prague PRG	Barcelona BCN	Y	

Cestující, kterého/které odbavujete

K NOVAK

K NOVAK

Informace o cestujícím

Jméno

Příjmení

Národnost

Pohlaví

Datum narození

Číslo pasu

Číslo pasu

Prohlašuji, že uvedené informace jsou pravdivé a přesné.
 Potvrzuji, že jsem si přečetl(a) výše uvedené podmínky a souhlasím s nimi.

odbavení →

Obrázek 8 Internetové odbavení¹¹

1.2.3 Palubní vstupenka

Palubní vstupenka neboli Boarding Pass, je doklad o dokončení odbavovacího procesu. Palubní vstupenka dává povolení cestujícímu vstoupit na palubu letadla na konkrétní let. Palubní vstupenka obsahuje informace o jméně cestujícího, číslo letu, datum a plánovaný odlet.

Z historického hlediska i palubní vstupenky prošly určitým vývojem. Jedná se zejména o:

- S magnetickým proužkem a s kapsou – jedná se o palubní vstupenku, která obsahovala magneticky proužek, kdy po přejetí na odbavovací přepážce check in agent měl veškeré údaje o cestujícím. Kapsa sloužila k vkládání útržku z TAGU od zavazadla.

¹¹ Zdroj: www.csa.cz



- S magnetickým proužkem bez kapsy a s perforací kontrolního útržku – jedná se o palubní vstupenku, která byla vytvořena při přijetí elektronické letenky, což značně snížilo náklady na výrobu papírové letenky
- Bez magnetického proužku a s perforací kontrolního útržku – jedná se o typ letenky, která obsahuje čárový kód, který nahrazuje magnetický proužek v odbavovacím procesu
- Bez perforace s logem společnosti – jedná se o letenku, která využívá termotisk, tzv. bianco, které představuje levnější variantu klasických palubních vstupenek
- Papírová role palubních vstupenek bez perforace – využívá termotisk a minimalizuje náklady na její výrobu a využívá možnost použití u jakékoli letecké a handlingové společnosti.



2. Analýza odbavení cestujících

V této části diplomové práce se budu zabývat praktickou částí, která se skládá se tří analýz, SWOT analýza, nákladová analýza a multikriteriální analýza, kterými budu analyzovat co je pro leteckou společnost nejvýhodnější z ekonomického hlediska.

2.1 Pozemní odbavení

„Smluvní státy musí přijmout příslušná opatření k odbavení letadla při přiletu z nebo odletu do jiného smluvního státu a provádět je takovým způsobem, aby nedocházelo ke zbytečným zpožděním. Při tvorbě postupů majících za cíl efektivní odbavení vstupujících nebo odlétajících letadel musí vzít smluvní státy v úvahu, v případě potřeby, opatření týkající se ochrany mezinárodního civilního letectví před protiprávními činy a kontroly narkotik.“¹²

Pozemní odbavení se rozděluje do dvou kategorií:

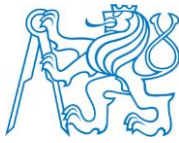
- Technické
- Obchodní

2.1.1 Technické odbavení letadel

Technické odbavení zahrnuje činnosti spojené s přípravou letadla na další fázi letu. Zahrnovat může celou řadu činností, od vyložení a naložení nákladu, přes doplnění Cateringu a úklidu letadla, až po vytlačení letadla z příslušného stání. Tuto službu si provádí buď letecká společnost sama, která má vlastní určené nebo na základě handlingové smlouvy tuto službu provádí handlingový agent. Tato část odbavení se provádí odděleně od obchodního odbavení.

Technický handling se skládá z několika částí, které se provádí buď souběžně, nebo nezávisle na sobě. Oba případy technického odbavení jsou provozovány speciálně

¹² Zdroj: Úřad civilního letectví. Letecký předpis 9 – Zjednodušení formalit – Hlava 1.[cit. 2014-05-07]



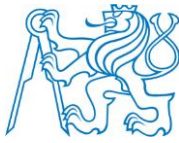
vyškoleným personálem, který má tyto úkony na starost. Technické odbavení stejně jako odbavení obchodní se řídí mnoha předpisy, které se nacházejí v Ground Operational Manual (GOM zahrnuje pozemní operace provozovatele letiště nebo letecké dopravy. Obsahuje zejména informace o handlingu, boardingu, security atd).

Části technického odbavení:

- Navedení letadla na stání
- Vyznačení nebezpečných zón
- Připojení GPU
- Připojení klimatizačních jednotek
- Přistavení nástupních mostů
- Výstup cestujících, vykládka zavazadel, zboží a pošty
- Úklid letadla, doplnění pitné vody
- Catering
- Doplnění pohonných hmot
- Naložení zavazadel
- Nástup cestujících
- Vyvážení letadla
- Dodání letové dokumentace na palubu letadla
- Technická kontrola letadla
- Vytlačení letadla ze stojánky

2.1.1.1 Popis částí technického odbavení

- a) letadlo je pomocí automobilu „Follow me“ bezpečně navedeno na stojánku nebo na místo na odbavovací ploše



Obrázek 9 Follow me auto¹³

- b) vyznačení zón pomocí červeno-bílých kuželů
- c) GPU (Ground Power Unit) jedná se o deaktivaci pomocného zdroje napájení v letadle APU (Auxiliary Power Unit)
- d) Klimatizační jednotka udržuje prostory v letadle na nastavené teplotě
- e) Případné přístavení mobilních schodů a přístavení mobilních čekáren nebo o použití nástupních mostů



Obrázek 10 Mobilní nástupní schody¹⁴

¹³ Zdroj: www.flickr.com

¹⁴ Zdroj: www.stejskal.bigblogger.lidovky.cz



- f) Cestující jsou směřováni ke kontrolám a výdeji zavazadel. Zároveň s výstupem cestujících se provádí vykládka zavazadel, pošty a zboží. Jedná se o jeden z hlavních faktorů, které ovlivňují celkový čas odbavení letadla.
- g) Úklid letadla je dezinfekce, desinsekce, doplnění pitné vody a výměna a omytí toaletních odpadů.
- h) Catering zajišťuje cateringová firma na základě smlouvy s danou leteckou společností, která zajistí na palubě letadla materiál pro služby za letu (tisk, apod.) a dále samozřejmě zajistí přípravu a dodávku občerstvení.
- i) Doplnění paliva se provádí dvěma způsoby buď pomocí mobilních prostředků, nebo za použití hydrantového systému.



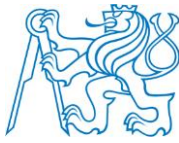
Obrázek 11 Mobilní doplňování paliva¹⁵

- j) Nástup cestujících na palubu probíhá v čase určeným leteckou společností.
- k) Vyvážení letadla, jehož cílem je rovnoměrné rozmístění cestujících a nákladů v letadle. Rozložení substrátu v letadle se provádí na základě dokumentu nazývaného Loadseet¹⁶.
- l) Technickou kontrolu provádí pracovník na pozici Ramp Agent¹⁷, který je odpovědný za celkový průběh technického odbavení letadla.

¹⁵Zdroj: www.e-vsudybyl.cz

¹⁶Loadseet – zpráva, která obsahuje veškeré informace o cestujících, zavazadlech, zboží a poště v letadle.

¹⁷Ramp agent – zaměstnanec handlingové společnosti, jehož práce je na odbavovací ploše v těsné blízkosti letadla.



- m) Vytlačení letadla ze stání, nazýváme také Pushback, který se provádí po potvrzení počtu cestujících na palubě letadla a po uzavření dveří.

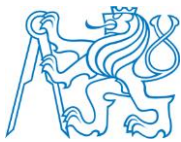


Obrázek 12 Tažné zařízení¹⁸

2.1.2 Obchodní odbavení letadel

Každým rokem se počet odbavených a přepravených osob neustále zvyšuje a proto je nutné vymýšlet a zavádět nové a nové efektivní způsoby pro odbavení, proto aby zdoluhavý proces odbavení byl pro cestující co nejrychlejší a zároveň, aby uspokojil leteckou společnost rostoucím počtem odbavených cestujících. Mezi nejzákladnější požadavky pro cestující patří, kromě bezpečnosti, čas a pohodlí. Dalšími důvody pro zavádění modernějších technologií se uvádí snížení provozních nákladů handlingových společností.

¹⁸ Zdroj: www.airlines.net



2.1.2.1 Druhy obchodního odbavení

Obchodní odbavení je odbavení cestujících a jejich zavazadel a dále zboží a pošty.

Odbavení cestujících jinak nazývané obchodní odbavení rozdělujeme do tří kategorií:

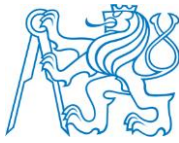
- A. Manuální odbavení
- B. Poloautomatické odbavení
- C. Automatické odbavení

A. Manuální odbavení

Pod pojmem manuální odbavení je bráno odbavení, které je zcela manuální, bez jakéhokoliv využití odbavovacího systému. Toto odbavení se v současné době používá pouze na malých letištích, nebo při výjimečných situacích, když např. vypadne systém. Na mezinárodních letištích, kde je velký počet transferových letů nelze za pomoci manuálního odbavení zvládnout, proto je manuální odbavení na větších letištích používáno jen jako alternativa při nestandardních situacích.

Pro manuální odbavení je zapotřebí kompletní seznam cestujících na danou linku a to proto, aby mohlo dojít k ověření správnosti odbavení cestujících na danou linku. V samém počátku letecké dopravy se cestující prokazovali platnou papírovou letenkou, ale v moderní době vše probíhá elektronicky a proto je nutné mít od letecké společnosti schválený seznam cestujících z rezervačního systému, tzv. PNL (Passenger Name List). Cestujícímu je manuálně vypsána palubní vstupenka a vypsána zavazadlová přívěska, která obsahuje totožné informace, jako strojová verze. Mezi tyto informace patří jméno cestujícího, kategorie cestujících, počet a váha zavazadel a číslo přívěsky, zavazadlová přívěska je konstrukčně způsobena k uchycení na odbavené zavazadlo. Všechny tyto údaje se zaznamenávají do tzv. manifestu pro manuální odbavení a následně se z nich vytváří Loadset a provozní zprávy pro danou linku.

Toto odbavení patří mezi nejnáročnější, a proto probíhá na více přepážkách, či je na danou linku vyhrazeno více času. Cestující většinou nedostávají přiřazené sedadlo, ale vybírají si ho až na palubě letadla, a to proto, že v průběhu odbavení není možné zajistit průběžnou aktualizaci o obsazených místech v daném letadle. Manuální nástup



na palubu pak probíhá tak, že se cestující volají podle nástupních skupin, které jim byly přiděleny u odbavovacích přepážek.

B. Poloautomatické odbavení

Poloautomatické odbavení je kombinací manuálního a automatického odbavení, kdy alespoň jeden z procesů se provádí pomocí odbavovacího systému, např. tisk palubní vstupenky.

C. Automatické odbavení

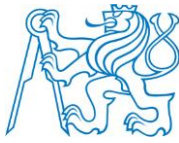
Automatické odbavení kompletně probíhá za využití automatizovaného systému DCS (Departure Control System). Před každou linkou je seznam cestujících PNL nahrán z rezervačního systému do odbavovacího systému. Ve většině případů je cestujícímu přiřazeno konkrétní sedadlo a odbaveno zavazadlo. Automaticky se vytiskne palubní vstupenka, stejně jako zavazadlová přívěska.

Nástup na palubu letadla pak probíhá s pomocí aplikace odbavovacího systému, který kontroluje platnost palubních vstupenek pomocí čárového kódu.

2.2 Porovnání personifikovaného a automatizovaného odbavení cestujících

Personifikované odbavení představuje odbavení na odbavovacích přepážkách, které jsou umístěny v odletové hale. Tyto přepážky jsou označené číslem letu, názvem destinace a předpokládaným časem odletu. Na odbavovací přepážce probíhá odbavení cestujících a zavazadel pomocí kroků v příslušném odbavovacím systému. Po dokončení odbavení cestujících, obdrží palubní vstupenku a zavazadlový lístek a dále pokračuje na bezpečnostní kontrolu resp. pasovou kontrolu.

Automatizované odbavení představuje buď odbavení na tzv. CUSS kioscích, kde cestující podle instrukcí na obrazovce příslušného CUSS kiosku si vytiskne palubní vstupenku na příslušný let. Na některých Evropských letištích si cestující může vytisknout i tzv. TAG (zavazadlová přívěska) a sám si zavazadlo odbavit. Dále automatizované odbavení představuje internetové a mobilní odbavení. Základem



internetového odbavení je, že cestující se na základě rezervačního kódu odbaví doma přes stránky letecké společnosti a na letišti přijde pouze s vytištěnou palubní vstupenkou. U mobilního odbavení probíhá odbavení přes aplikaci v mobilním telefonu nebo tabletu. Princip odbavení je stejný jako v předcházejících způsobech jen s rozdílem, že palubní vstupenka představuje čárový kód, který je na obrazovce příslušného zařízení.

2.3 Způsoby odbavení

Odbavení cestujících kromě základního rozdělení ještě rozdělujeme:

- Standardní
- Alternativní
- Speciální

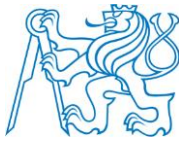
2.3.1 Standardní způsob odbavení

Do standardního odbavení lze řadit:

- A. Flight check in
- B. Common check in

A. Flight check in

Jedná se o odbavení na jednu konkrétní linku. Odbavení probíhá ve většině případech na odbavovacích přepážkách, nejčastěji odbavení začíná dvě hodiny před odletem a končí 30 – 45 minut před odletem letadla. Počet odbavovacích přepážek však závisí na požadavcích letecké společnosti a dodatku k handlingové smlouvě zvaného SLA (Service Level Agreement).

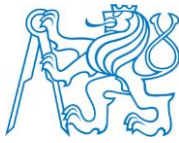


Obrázek 13 Flight check in¹⁹

B. Common check in

Common check in je odbavení, kde je otevřeno více odbavovacích přepážek, na kterých se odbavuje více letů současně. Odbavení začíná dříve než dvě hodiny před odletem a díky tomu mají cestující větší časovou flexibilitu. Jedná se o většinou lety jedné letecké společnosti, nebo v rámci některé nadnárodní alianci, kde více leteckých společností využívá totožný odbavovací systém. Nevýhodou tohoto odbavení je, že u odbavovacích přepážek se mohou tvořit fronty, avšak díky většímu počtu odbavovacích přepážek dochází k většímu pohybu toku cestujících. Samozřejmě záleží na tom, kolik se odbavuje linek. Linky se uzavírají postupně, podle času odletů.

¹⁹ Zdroj: autor



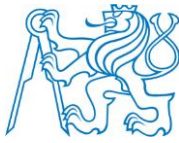
Obrázek 14 Common check in ²⁰

2.3.2 Alternativní způsob odbavení

Do alternativního odbavení patří:

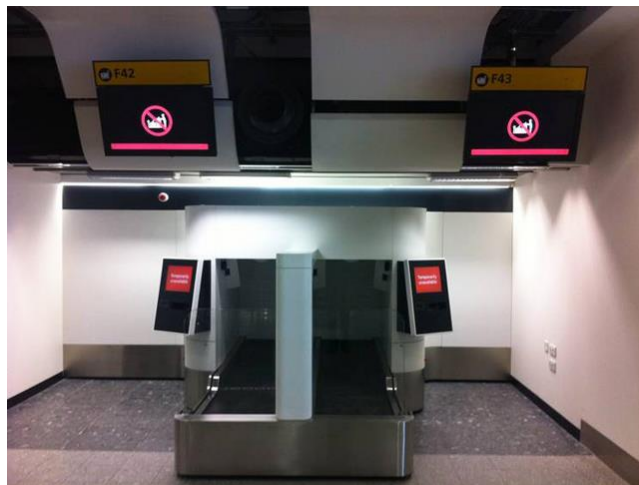
- A. Drop – off
- B. Internet check in
- C. Mobile check in
- D. Self check in

²⁰ Zdroj: autor



A. Dropp-off

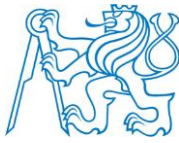
Jedná se o doplněk samoobslužného odbavení v případech, kdy není tímto způsobem možné odbavit zavazadlo cestujících. Drop-off odbavovací přepážka v tomto případě slouží k zapsání těchto zavazadel do odbavovacího systému, jejich správné označení a odeslání do třídírny zavazadel.



Obrázek 15 Drop - off

B. Internet check-in

Patří mezi nejmodernější způsob odbavení cestujících. Cestující se na základě rezervačního kódu odbaví doma přes internet na stránkách letecké společnosti a na letišti dorazí pouze s vytištěnou palubní vstupenkou. Toto odbavení je možné většinou týden až tři hodiny do plánovaného odletu. Výhodou tohoto odbavení je úspora času cestujícího. Mezi základní nevýhody tohoto způsobu odbavení patří zejména nutnost do odbavení zavazadel cestujících pomocí výše zmíněných drop-off přepážek a nutnost zřízení dodatečných činností v odletovém východu. Vzhledem k tomu, že prvním kontaktu s těmito cestujícími dochází až v odletovém východu, jsou tyto dodatečné činnosti nezbytné z důvodu kontroly správného odbavení cestujících a dodržení přepravních podmínek dané letecké společností.



Česká republika | Telefon: 800 310 310 Změna země: | Vyberte jazyk: **Czech**

CSA CZECH AIRLINES

Úvodní strana | Online služby | Informace pro cestující | Společnost CSA | OK Plus

Internet check-in

Vybraný let: y

Datum	Čas odletu	Číslo letu	Odlet	Letiště příletu	Trída	Doprava
22AUG	10:35	OK688	Prague PRG	Barcelona BCN	Y	

Cestující, kterého, které odbavujete

✓ K NOVAK

K NOVAK

Osobní údaje

Jméno:

Příjmení:

Národnost:

Pohlaví:

Datum narození:

Číslo pasu:

Prohláším, že uvedené informace jsou pravdivé a přesné.
 Potvrzuji, že jsem si přečetl(a) výše uvedené podmínky a souhlasím s nimi.

odbavení

Obrázek 16 Internetové odbavení²¹

C. Mobile check – in

Jedná se o odbavení pomocí aplikace v mobilním telefonu, tabletu apod. Palubní vstupenka v tomto případě představuje čárový kód na obrazovce daného zařízení. Celý postup odbavení je jinak totožný s předcházejícím případem.



Obrázek 17 Mobile check in ²²

²¹ Zdroj: www.csa.cz

²² Zdroj: www.aerlingus.com



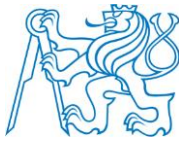
D. Self check – in

Jedná se o odbavení na samoobslužném kiosku. Toto odbavení probíhá přímo na letišti, kdy cestující využije pro odbavení určené samoobslužné odbavovací kiosky. Odbavení probíhá pomocí pokynů na obrazovce kiosků. Cestující se může do odbavovacího systému přihlásit mnoha způsoby: rezervačním kódem, biometrickými údaji na cestovním dokladu, čárovým kódem výpisu z rezervačního systému anebo platební nebo věrnostní kartou. Pokud má cestující jen příruční zavazadlo, může jít rovnou k odletovému východu, pokud má zavazadlo k odbavení musí na přepážku drop-off, jako ve výše zmíněných případech. Výhodou tohoto odbavení je úspora času a zkrácení front u odbavovacích přepážek.



Obrázek 18 Self check in ²³

²³ Zdroj: www.idnes.cz



2.3.3 Speciální odbavení

Do speciálního odbavení patří:

- A. Lounge check in
- B. Gate check in

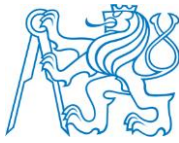
A. Lounge check-in

Cestující je odbaven přes VIP salonek. Výhoda tohoto odbavení je, že cestující nečeká frontu u přepážky, ale zůstává po celou dobu až do odletu v salonku. Následně je autem odvezen přímo k letadlu. Tento způsob odbavení je dostupný jakémukoli cestujícímu za platbu za tyto nadstandardní služby.



Obrázek 19 Lounge check in²⁴

²⁴ Zdroj: www.csa.cz



B. Gate check in

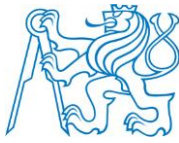
Cestující je odbaven přímo v odletovém východu. Tento způsob není příliš využíván, protože cestující se ve většině případech dostaví do odletového východu dané linky už odbaveni. Gate check in se využívá převážně pro tzv. transferové cestující.

2.4 Provázanost technického a obchodního odbavení letadla

Oba tyto typy odbavení spolu souvisí. V odbavovacím procesu by jeden bez druhého nemohli fungovat. Zaměstnanci handlingové nebo letecké společnosti, kteří zajišťují odbavení cestujících a jejich zavazadel zadávají do odbavovacího systému informace, které obsahují počet cestujících, zavazadel a jejich váhu. Tyto informace jsou pro zaměstnance, kteří zajišťují technické odbavení velmi důležité. A to kvůli vyvážení letadla a pro výpočet objemu pohonných hmot pro daný let do cílové destinace.

2.5 Výběr způsobu odbavení cestujících leteckou společností

Odbavení cestujících najatou handlingovou společností musí splňovat následující požadavky letecké společnosti.



2.5.1 Požadavky letecké společnosti

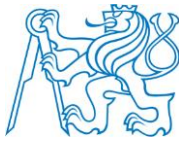
Letecká společnost poskytuje osobní nebo nákladní leteckou přepravu za úplatu. Jeho hlavní činnosti, proto aby mohla získat provozní povolení je:

- a) **letový provoz** – plánování letů a provoz letadel
- b) **technická provozuschopnost** – především letadel a jejich hlavních komponentů, které se člení na inspekci, údržbu a generální opravy
- c) **obchodní služby** – prodej přepravy, marketing produktu, odbavení nákladu a cestujících
- d) **pozemní obsluha** – zásobování leteckými pohonnými hmotami, čištění letadel, nakládání a vykládání letadel a běžná údržba
- e) **management podniku** – zabývá se investicemi do letadlového parku, sítí linek, finančními záležitostmi;
- f) **kontrola kvality** – jedná se o činnosti, které musí být vykonávány nezávisle na ekonomických procesech a musí mít přímý přístup ke všem složkám managementu.²⁵

Požadavky letecké společnosti na způsobu odbavení cestujících mají vliv na:

1. Spolupráci s interním informačním systémem
2. Spolupráci s rezervačním systémem
3. Specifikaci letadel
4. Specifikaci služeb
5. Vlastním odbavovacím systémem
6. Platformě pro odbavovací systém na příslušném
7. Odbavovacím systému aliančních leteckých společností
8. Handlingové smlouvě

²⁵ KŘIVDA, Ladislav. 4. letecká doprava. Ostrava: Vysoká škola Báňská – Technická univerzita Ostrava, 2007.



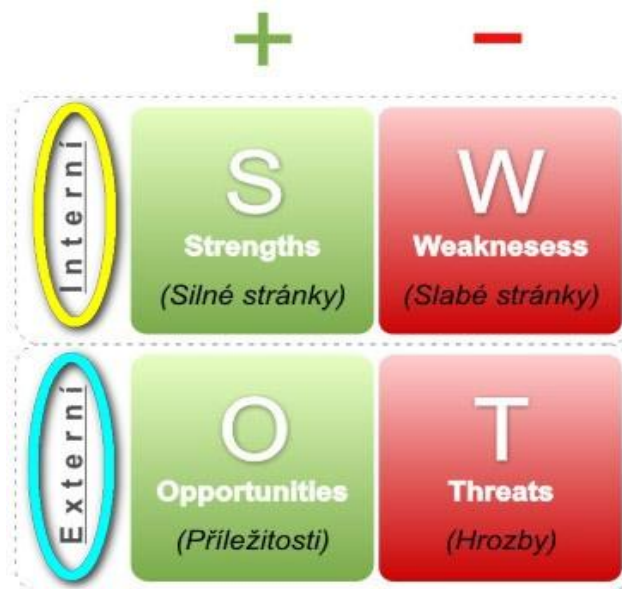
2.6 SWOT analýza

Jedná se o univerzální analýzu, která je zaměřená na zhodnocení vnitřních a vnějších faktorů, které ovlivňují úspěšnost organizace nebo konkrétního záměru (např. nové služby) Nejčastěji se SWOT analýza používá pro strategické řízení.

SWOT analýza vznikla v 60. letech 20. století na Standford Research Institute, při úkolu, který měl analyzovat příčiny neúspěchu při plánovacím procesu u firmy Fortune 500. Za zakladatele SWOT analýzy je považován Albert S. Humprey.

SWOT je zkratka, která se skládá z počátečních písmen analýzy:

- Strengths (silné stránky)
- Weaknesses (slabé stránky)
- Opportunities (příležitosti)
- Threats (hrozby).



Obrázek 20 SWOT analýza²⁶

²⁶ Zdroj: www.filosofie-uspechu.cz



2.6.1 Analýza způsobu odbavení

STRENGTHS – silné stránky – neboli přednosti podniku (schopnosti, dovednosti), které významně ovlivňují postavení podniku na trhu. Jsou to odlišné způsobilosti zvýhodňující podnik vzhledem k trhu a konkurenci. Nejvítanějšími silnými stránkami jsou takové, které je těžko okopírovat, a kde je předpoklad, že budou po dlouhou dobu přinášet zisk, čili znamenají konkurenční výhodu.²⁵ Mezi silné stránky podniku patří: kvalitní služby, tradice značky, kvalifikovaní zaměstnanci, kvalitní management, fungující servis a jiné.

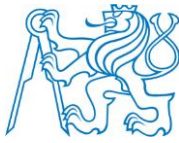
WEAKNESSES - slabé stránky – znamenají určitá omezení nebo nedostatky a brání plnému efektivnímu výkonu.²⁶ Mezi slabé stránky podniku můžeme zařadit nekvalitní služby či výrobky, zadluženost podniku, nemotivovaní zaměstnanci a další.

OPPORTUNITIES – příležitosti – představující takové další možnosti podniku, s jejichž realizací stoupají vyhlídky na lepší využití disponibilních zdrojů a účinnější splnění vytyčených cílů. Je to velmi příznivá situace v podnikovém prostředí, která podnik zvýhodňuje vzhledem ke konkurenci. Aby mohl podnik příležitosti využít, musí je nejprve identifikovat.²⁷ Jako příležitost můžeme označit například neexistenci konkurence nebo snadný vstup na nové trhy.

THREATS – ohrožení - je to výrazně nepříznivá situace v podnikovém okolí, znamenající překážky pro jeho činnost a dobré postavení.²⁸ Jako hrozba může na podnik působit nově příchozí konkurent či vlastní snižující se konkurenceschopnost.

²⁷ HORÁKOVÁ, H. Strategický marketing, (4) str. 44

²⁸ HORÁKOVÁ, H. Strategický marketing, (4) str. 44



Tabulka 1 SWOT analýza personifikovaného odbavení

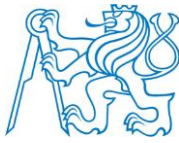
S	W
rychlost odbavení	rychlost odbavení
Web DCS	náklady (personální, tisk dokumentů, apod.)
DCS letiště/handligového agenta	omezený počet přepážek
O	T
odbavení 100% cestujících	Low Cost Carrier - nízkonákladové letecké společnosti
Péče o zákazníka	nové technologie (RFID, apod.)
přehled o cestujících	
analýza chování cestujících	

Tabulka 2 SWOT analýza automatizovaného odbavení

S	W
neomezený počet odbavovacích míst	nutný pre-check v gate
zkrácení front	propagace + návody
odbavení mimo A/P	kompatibilita s platformou
prestiž	nemožnost odbavit i zavazadlo
možnost odbavení i zavazadlo	omezené použití
nízké provozní náklady	nutná asistence
O	T
nové technologie	unifikace na příslušném A/P
analýza chování cestujících	dedikované kiosky

Legenda:

- Ekonomické parametry
- Technické parametry
- Provozní parametry



2.6.2 Personifikované odbavení

Silné stránky

Mezi silnou stránku letecké společnosti patří rychlost odbavení. Rychlost odbavení závisí na zkušenostech a kvalifikaci pozemního personálu.

Další silnou stránkou je WEB DCS. WEB DCS je systém, který zpracovává informace od odbavení cestujícího po jeho nástup na palubu letadla. Hlavní specifika tohoto systému jsou ta, že systém pracuje na platformě přes internet a není tedy závislý na platformě na příslušném letišti. Tento systém je pouze na severu dané letecké společnosti. Jedná se o systém, který spolupracuje s rezervačními systémy, jako jsou Amadeus nebo Galileo. WEB DCS je systém, který neslouží k odbavení cestujících a jejich zavazadel, ale poskytuje informace, který slouží k vyvážení letadel, k rozložení nákladu na palubě letadla a také k odesílání provozních zpráv, které mohou být použity jako dokumentace k letu.

Slabé stránky

V moderní době je letecká doprava považována za nejbezpečnější druh dopravy, ale kvůli velkému strachu lidí z létání se tato doprava moc nevyužívá.

Mezi slabou stránku je velmi nákladný provoz zaměstnanců, což zahrnuje jejich pojištění, mzda atd.

Do slabé stránky lze zahrnout i velmi nákladný provoz přepážek, který letecká společnost musí otevřít na daný let. Kolik se otevře přepážek, rozhoduje letecká společnost, pro kterou handlingová společnost pracuje. Množství přepážek se také odvíjí od toho kolik cestujících je daný let a kolik tříd daný let má.

Příležitosti

Při personifikovaném odbavení je 100% úspěšnost odbavení cestujících, protože veškeré problémy, které nastanou, se řeší ihned na dané odbavovací přepážce.

Mezi příležitosti patří i aktuální přehled o cestujících na daný let, podle kterého lze zjistit obsazenost dané linky.



Analýza chování cestujících je velice důležitá a klade se na ní velký důraz hlavně při možném plánování teroristického útoku. Cestující, který chystá teroristický útok, se při „vstupní kontrole“ se může chovat divně, uhýbat očima při kladení otázek nebo se začne nadměrně potit apod., proto je velice důležitý oční kontakt check in agenta a cestujícího.

Péče o zákazníka neboli Customer Care.. Cílem každé letecké společnosti je spokojenost cestujícího, která vyžaduje např. pomoc cestujícím v případě zrušení nebo zpoždění letu, včasné doručení zavazadel, nabídka asistence cestujícím se sníženou pohyblivostí nebo urychlení odbavení cestujících.

Hrozby

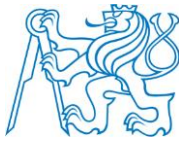
Velkou hrozbou pro klasickou leteckou společnost jsou nízkonákladové letecké společnosti neboli Low Cost Airlines. Jedná se o letecké společnosti, které díky specifické politice podniku jsou schopny snížit své provozní náklady na minimum. Jedno z těchto specifík může být omezený počet objednaných služeb při pozemním odbavení.

Další hrozbou jsou nové technologie, které mohou v budoucnu zapříčinit vznik dalšího, dosud neznámého, způsobu odbavení.

2.6.3 Automatizované odbavení

Silné stránky

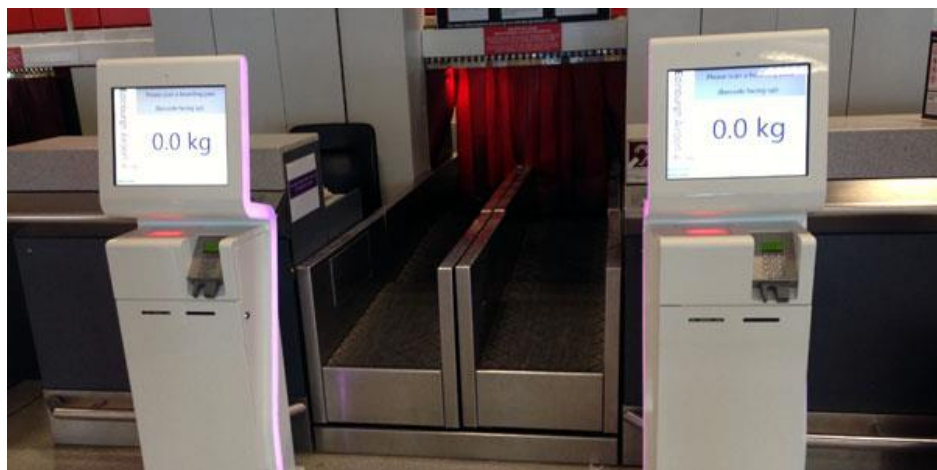
Mezi silné stránky automatizovaného odbavení je velký počet kiosků, což vede k zmenšení front cestujících čekající na odbavení na přepážce. Kiosky ve většině případech využívají cestující, kteří letí pouze s příručním zavazadlem, např. obchodní cestující.



Obrázek 21 Automatizované odbavení tzv. KIOSEK²⁹

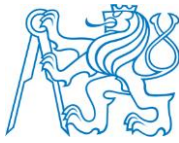
Automatizované odbavení je ve světě a v moderní době bráno za velkou prestiž.

V době plně moderních technologií je možné na automatizovaném odbavení odbavit nejen cestujícího, ale i zavazadla, kde cestující podle pokynů na obrazovce zadá číslo letenky a po zkontrolování osobních údajů si vytiskne tzv. TAG, který cestující podle instruktážního videa a umístí podle pokynů na zavazadlo a odešle jej do třídirny.



Obrázek 22 Plně automatizované odbavení³⁰

²⁹ Zdroj: autor



Další silnou stránkou letecké společnosti při zavedení automatizovaného odbavení je zkrácení front, což vede k úsporám nákladů vynaložených na personifikované odbavení.

Za silné stránky automatizovaného odbavení jsou považovány velmi nízké provozní náklady. Do těchto nákladů je zahrnut pouze tisk letenek, který např. na Letišti Václava Havla Praha je nastaven pouze na 0.60 CZK za jednu palubní vstupenku.

Slabé stránky

Mezi jednu slabé stránky patří pre – check in v odletovém východu, což znamená, že cestující se může odbavit přes Web check in, je nutná kontrola správnosti odbavení.

Slabou stránkou automatizovaného odbavení je, že při zavádění tohoto odbavení na letišti se musí udělat propagace, aby cestující věděli, že existuje i tato možnost. Při propagaci se musí vytvořit stručný a srozumitelný návod v několika světových jazycích, např. angličtina, ruština, čínština a rodný jazyk dané země, ve které se toto odbavení bude zavádět.

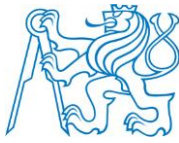
Slabou stránkou automatizovaného odbavení je omezené použití, což znamená, že pomocí tohoto způsobu odbavení lze odbavit pouze přibližně 80% případů.

Při využívání automatizovaného odbavení je vždy nutná asistence, protože vždy může dojít na situaci, kdy cestující potřebuje odbornou pomoc. Počet asistenčních pracovníků je však výrazně nižší než v případech check – in agentů.

Příležitosti

Mezi hlavní a nejdůležitější příležitost patří zavádění nových technologií. Každá nová technologie, která se zavede, je velkou výzvou k tomu, aby letecká společnost získala nové cestující a případné zvýšení zisku společnosti.

Příležitost pro leteckou společnost je analýza chování cestujících. Jedná se o nové technologie na rozpoznání nestandardního chování cestujících s cílem zabránění protiprávního činu.



Hrozba

Největší hrozbou jsou tzv. dedikované kiosky, což znamená, že jednotlivé kiosky mohou být pouze pro jednu leteckou společnost, což je ale nevýhodné, protože většina letů je operována společností, kterou se lze na kiosku odbavit.

2.6.4 Vyhodnocení SWOT analýzy

SWOT analýza je metoda, jejíž pomocí je možno identifikovat silné (**Strengths**) a slabé (**Weaknesses**) stránky, příležitosti (**Opportunities**) a hrozby (**Threats**). Podle jednotlivých kritérií, která jsem podle svého úsudku stanovila a ohodnotila vahami v závislosti na důležitosti konkrétního kritéria. Součet jednotlivých vah, v rámci rozdělení, musí být v jednotlivých skupinách roven 1.

Postup výpočtu:

Číslo hodnotící tabulky v sloupci „Váha“ určuje důležitost daného parametru pro výpočet. Naopak číslo v sloupci „Hodnocení“ určuje míru spokojenosti v rámci daného parametru:

1. U Silných stránek a Příležitostí použijeme kladnou stupnici od 1 do 5 s tím, že 5 znamená nejvyšší spokojenost a 1 nejnižší spokojenost.
2. U Slabých stránek a Hrozeb použijeme zápornou stupnici od -1 (nejnižší nespokojenost) až -5 (nejvyšší nespokojenost).

Personifikované odbavení:

	Váha	Hodnocení	Výsledek
Silné stránky			
rychlost odbavení	0.5	5	2.5
WEB DCS	0.2	3	0.6
DCS letiště/handling agent	0.3	4	1.2
Součet	1		4.3
Slabé stránky			
náklady	0.4	-4	-1.6
omezený počet přepážek	0.1	-2	-0.2
Součet	1		-1.8
Příležitosti			
odbavení 100% cestujících	0.5	5	2.5
customer care - péče o zákazníka	0.1	3	0.3
přehled o cestujících	0.1	3	0.3
analýza chování cestujících	0.3	4	1.2
Součet	1		4.3
Hrozby			
nové technologie	1	-3	-3
Součet	1		-3

Interní	2.5
externí	1.3
celkem	3.8

Tabulka 3SWOT analýza personifikovaného odbavení

Pokud chce být letecká společnost ekonomicky kladná a „jít“ s moderní dobou, tak podle této analýzy je dobré se držet příležitostí, kde se setkáme např. s osobním přístupem nebo s rychlejším odbavením na přepážkách apod. Dalším faktorem jsou hrozby, které jsou sice pro leteckou společnost nákladnější, ale při dobré investici a dobrých obchodních podmínkách je vhodné investovat do nových a modernějších technologií.

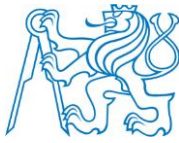
Automatizované odbavení:

	Váha	Hodnocení	Výsledek
Silné stránky			
neomezený počet kiosků	0.25	5	1.25
zkrácení front	0.15	3	0.45
prestiž	0.1	3	0.3
možnost odbavení i zavazadel	0.15	4	0.6
nízké provozní náklady	0.3	5	1.5
odbavení mimo A/P	0.05	3	0.15
Součet	1		4.25
Slabé stránky			
nutný pre-check v odletovém východu	0.3	-1	-0.3
propagace + návody	0.2	-4	-0.8
možnost odbavení i zavazadel	0.2	-3	-0.6
omezení použití	0.1	-4	-0.4
nutná asistence	0.1	-5	-0.5
kompatibilita s platformou	0.1	-2	-0.2
Součet	1		-2.8
Příležitosti			
nové technologie	0.7	5	3.5
analýza chování cestujících	0.3	4	1.2
Součet	1		4.7
Hrozby			
unifikace na příslušném A/P	0.4	-2	-0.8
dedikované kiosky	0.6	-3	-1.8
Součet	1		-2.6

Interní	1.45
externí	2.10
celkem	3.55

Tabulka 4 SWOT analýza automatizovaného odbavení

V případě, že se letecká společnost rozhodne mít automatizované odbavení tak by měla klást velký důraz na kompatibilitu s platformou na CUSS kioscích, díky kterým se zkrátí fronty na odbavovací přepážky, protože lidé bez zavazadel mohou rovnou do

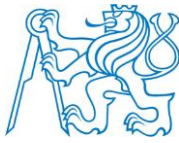


odletového východu. Dále by letecká společnost, při využití CUSS kioscích, měla tuto formu odbavení propagovat a vytvořit propagační video.

Podle výše uvedené analýzy vyplývá, že pro leteckou společnost je výhodnější, když zavede obě formy odbavení, protože v případě jen automatizovaného odbavení mohou nastat problémy v IT systému a v případě personifikovaného odbavení může nastat, že při otevření nižšího počtu přepážek se požadovaný počet cestujících neodbaví včas, a tím dojde k zpoždění letu, což vede k finančním sankcím.

Tabulky se vzorci jsou k nalezení na veřejně přístupném úložišti:

<https://drive.google.com/?tab=mo&authuser=0#folders/0By8tI13YfIF4d2NxLUVuelFEZ0E>



2.7 Náklady a jejich analýza

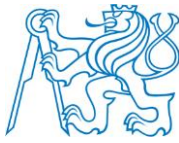
Analýza nákladů je prostředkem, který vede k získání více informací o nákladech, než je tomu z pouhého výkazu zisků a ztrát.

2.7.1 Pojetí nákladů

Náklady představují snížení ekonomického prospěchu během účetního období, a to jednak ve formě snížení (úbytku, spotřeby) aktiv, jednak ve formě zvýšení dluhů. Náklady lze charakterizovat jako peněžně vyjádřenou spotřebu výrobních faktorů účelně vynaložených na tvorbu podnikových výnosů, vč. dalších nutných nákladů spojených s činností podniku. Jde o definici nákladů v účetním pojetí, tak jak vystupují ve střediskovém účetnictví.

Třídít a kvantifikovat náklady lze podle mnoha kritérií. Nejčastěji se náklady třídí podle druhu, účelu, místa vzniku a odpovědnosti, kalkulace položek úplných nákladů a závislosti na změně objemu výroby. Volba konkrétních kritérií třídění nákladů se pak odvíjí od charakteru produkce a výrobních postupů nákladového střediska, způsobu jeho vnitřního uspořádání, vazeb na ostatní vnitropodnikové útvary a především požadavku na vypovídací schopnost takto získaných informací.

Přítom druhové třídění nákladů systémově navazuje na výkaz zisků a ztrát. Vychází z výrobních faktorů a odpovídá na otázku, „co bylo vynaloženo na hospodářskou činnost, tj. jaké druhy aktiv, nakupovaných výkonů a služeb, osobních a dalších nákladů byly vynaloženy za účetní období“. Jde o základní členění nákladů, které respektuje účtovou osnovu. Další možností je třídít náklady účelově, například podle středisek (útvary). Toto třídění umožňuje určit zodpovědnost střediska za konkrétní nákladové položky. Střediskové náklady lze dělit na náklady přímo přiřaditelné středisku, tzv. jednicové náklady střediska (např. mzdy pracovníků střediska), a ostatní, tzv. režijní náklady (ústavní režie, správní režie apod.). Režijní náklady představují podíl na společných nákladech podniku, který je středisku přiřazen nad rámec jeho jednicových nákladů. Jeho výše je určena rozpočítáním společných nákladů podle určitého klíče a tvoří k přímo přiřaditelným nákladům (jednicovým nákladům střediska) nákladový, většinou fixní přívěsek.



2.7.2 Nákladová analýza

Nákladová analýza jako část finanční analýzy se zaměřuje na náklady. Hlavním nástrojem nákladové analýzy jsou nákladové ukazatele.

Ty lze dělit na:

- extenzivní (objemové)
- intenzivní (relativní).

K analýze podílu zainteresovaných stran na životě nákladového střediska se zřejmě nejlépe hodí extenzivní tokové ukazatele absolutní a rozdílové, a dále intenzivní ukazatele stejnorodé a poměrové. Absolutní ukazatele přebírají a analyzují přímo položky výkazů, rozdílové pak pracují s rozdílem relevantních hodnot. Poměrové ukazatele kvantifikují vzájemný vztah položek finančních výkazů, mezi nimiž existuje logická souvislost. Umožňují sledovat např. vývoj struktury nákladů. Konstrukce a výběr ukazatelů mají být relevantní řešenému problému a podřízeny tomu, co má být měřeno.

Základem analýz je srovnání hodnot a poměrových ukazatelů v časové řadě, pro posouzení finanční situace podniku ve srovnání s konkurenty je však významné rovněž prostorové srovnání vybraných ukazatelů. To obnáší porovnání zjištěných hodnot ukazatelů za analyzované středisko s hodnotami přímých, ideálně nejúspěšnějších konkurentů.

Nákladová analýza využívá především jednoduchých a poměrových ukazatelů a jejich časového vývoje a obsahuje následující fáze:

- výpočet ukazatelů a grafické znázornění pozorovaných skutečností
- analýzu absolutní výše nákladových složek a jejich vývoj
- analýzu poměrovou (nákladová složka vzhledem k oblasti a vzhledem k celkovým nákladům)
- identifikaci faktorů působících na pozorované změny
- případné návrhy na zlepšení situace u vybraných nákladových složek.



2.7.3 Kontrola režijních nákladů

Správným sestavením nákladového úkolu vlastní řízení režijních nákladů nekončí. Sledování skutečných nákladů, jejich srovnání s rozpočtem a analýza odchylek jsou neméně důležité. Kontrolu plnění rozpočtu jednotlivých středisek lze provádět několika následujícími způsoby:

- Jde například o srovnání neupravených nebo nepřepočtených rozpočtovaných nákladů se skutečnými, zjištěnými z účetnictví. Porovnáním celkových nákladů se potom zjistí odchylka, která samozřejmě může nastat i v jednotlivých položkách.
- Dále to může být lineárním přepočtem původních rozpočtovaných hodnot za pomoci indexu, který vypočteme z poměru skutečného a plánovaného využití kapacity.

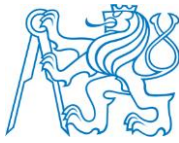
Porovnáním plánované hodnoty se skutečnou dochází ke zjištění určitých odchylek. Na základě zjištěných odchylek se vypracuje analýza odchylek. Následně se realizuje provádění patřičných opatření. V níže uvedeném seznamu je výčet několika příčin vzniku kladných a záporných odchylek: chybné plánování, špatná organizace procesů, nesprávná realizace plánů, nereálně stanovené cíle, nepředvídatelné externí vlivy, organizační změny, provádění racionalizace, zvýšení mzdových tarifů, větší či menší spotřeba apod.

Při posuzování režijních nákladů je nutné se také zabývat zprostředkovaným vztahem režijních nákladů k výrobkům především z těchto důvodů:

- reprodukce spotřebovaných režijních nákladů v cenách finálních výrobků,
- lepší poznání vztahů mezi jednotlivými skupinami režijních nákladů a produkovanou sortimentní strukturou, což vede k úvahám o efektivnosti vyráběných výrobků.

Velmi úzký vztah rozpočtů režie k předběžným kalkulacím a odpočtů režie k výsledným kalkulacím tvoří přímou návaznost kalkulací na rozpočty.

Do hloubky pochopená struktura nákladů je předpokladem pro trvalé zdokonalení v mnoha úrovních:



- rozhodování o vlastní obchodní činnosti nebo cizích vztahů,
- rozhodování o alternativních produktivních metodách pomocí nových technologií,
- okamžité přezkoušení vlivů změn produktů – mix na výsledek

2.7.4 Nákladová analýza způsobu odbavení

2.7.4.1 Charakteristika pro automatizované odbavení

V případě Letiště Václava Havla Praha, jsou konsolidované náklady na kiosky v průměru 1,10€ za jednu vytištěnou palubní vstupenku. Náklady na provoz kiosku, amortizace a podobně, započítávány zatím nejsou (to vychází z obchodní politiky Letiště Praha, a.s.).

2.7.4.1 Charakteristika personifikovaného odbavení

Průměrné náklady na odbavení typického letadla (v případě Letiště Praha, a. s., tj. např. Airbus 320 nebo Boeing 737) se pohybují u klasického dopravce okolo 700,00 €. Náklady na jednoho cestujícího při průměrné kapacitě těchto typů letadel (okolo 180 cestujících) jsou 3,90 €.

V těchto nákladech je však započítány jak náklady na obchodní odbavení (náklady na pronájem přepážky, uniformu zaměstnanců, plat zaměstnanců, pronájem kanceláří, cena leteckých dokladů apod.), tak náklady technického odbavení (pronájem/provoz mobilních mechanizačních prostředků, plat pozemního personálu apod.).

2.7.5 Návrh opatření

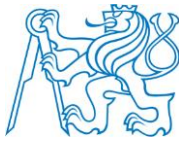
Z důvodu nedostatku relevantních podkladů nelze jednoznačně z nákladové analýzy stanovit, jaký druh odbavení je pro chod letiště výhodnější. Na první pohled bychom mohli jednoznačně říct, že jediným správným směrem je využití kiosků a hromadné propuštění pracovníků na check in. Musíme však přihlédnout na výsledky SWOT analýzy, jež je popsána v práci výše a pak taky na závěr z multikriteriální analýzy.



Opatření k optimalizaci nákladů a chodu letecké společnosti se dá realizovat v několika oblastech činnosti společnosti, které ve svém důsledku musí postihnout interní směrnice, kde jsou popsány jednotlivé postupy, ať už ekonomického řízení, nebo vedení obchodní činnosti z hlediska provozního. S přihlédnutím na výsledky SWOT analýzy lze shrnout do následujících bodů:

- úprava postupů odbavování v přípravné části;
- postup při realizaci odbavování;
- snižování režijních nákladů

Podrobněji je o tomto pojednáno v následující kapitole.



2.8 . Multikriteriální analýza

(MCA – Multicriteria Decisional Analysis)

MCA je analýza, která se zabývá hodnocením možných alternativ podle předem daných kritérií. Cílem této analýzy je shrnout a utřídit informace o možných variantách odbavení.

2.8.1 Multikriteriální analýza způsobu odbavení

MCA se skládá ze čtyř po sobě jdoucích kroků:

První krok se skládá ze zvolení si kritérií. Nejvhodnější a nejprehlednější je si sepsat zvolená kritéria do tabulky, kde kritéria jsou sepsaná ve sloupci.

Druhým a nejdůležitějším krokem, který rozhoduje o výsledku MCA analýzy, je hodnocení kritérií. Hodnocení kritérií se provádí přirozenými čísly nebo nečíselnými proměnnými.

Jakmile jsou ohodnocena kritéria, tak třetím krokem je přiřazení váhy. Pro přiřazení váhy jednotlivým kritériím je využita devítibodovou stupnicí hodnocení, kde 1 je nejmenší priorita a 9 je nejvyšší.

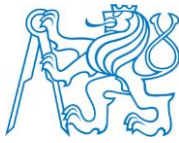
Posledním čtvrtým krokem je vyhodnocení analýzy. Po přidělení vah jednotlivým kritériím vypočítáme správné varianty, tzv. metodou lineárních dílčích funkcí užiteků podle vzorce:

$$h_i^j = \frac{x_i^j - x_i^0}{x_i^* - x_i^0}$$

x_i^j – hodnota kritéria

x_i^0 – nejhorší hodnota kritéria

x_i^* – nejlepší hodnota kritéria



Výpočet správné varianty probíhá podle vzorce

$$\sum_{i=1}^{10} K_{vah\ i} \cdot V_i^j$$

V příkladu, který uvádím, jsou použité reálné údaje a MCA analýza je aplikovaná na Letiště Václava Havla Praha.

2.8.2 Vyhodnocení analýzy

1. Krok

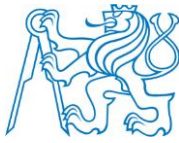
Zvolená kritéria:	
K1	Celková cena za odbavení při objemu 180 cestujících *
K2	Nutnost otevření "Drop Off" přepážky
K3	Nutnost vytvoření vlastní aplikace – cena
K4	Nutnost tisku vlastních leteckých dokladů
K5	Průměrná doba odbavení
K6	Průměrná doba čekání ve frontě na odbavení
K7	Možnost uplatnit "Customer Care"
K8	Vliv na nedodržení OTP **
K9	První kontakt s cestujícím
K10	Možnost aplikace "Security Questions"

* (u C/IN počítány dvě přepážky)
** (On-Time Performance)

K1 - Do celkové ceny za odbavení 180 PAX patří náklady za pronajmutí přepážky, náklady na check in agenda atd.

K2 – Přepážku “Drop – Off“ sloužící k odbavení zavazadel již odbavených cestujících buď na CUSS (Common Use Self Service) nebo přes internet.

K3 – Společnosti, které chtějí využívat CUSS tak musí zainvestovat do vlastní aplikace, která bude kompatibilní s příslušnou platformou CUSS.



- K4 – Letecké společnosti si tisknou své letecké doklady z důvodu propagace loga společnosti.
- K5 – Průměrná doba odbavení cestujících je pro letecké společnosti důležitá. Cílem letecké společnosti je maximální zkrácení průletového času a tím zvýšení využitelnosti letadla.
- K6 – Letecká společnost se snaží, aby průměrná doba čekání ve frontě na odbavení byla co nejmenší, a proto zavádí odbavení po internetu a na CUSS kioscích.
- K7 – Čím komfortnější cestování za přijatelné ceny bude letecká společnost nabízet, tím bude mít větší počet cestujících.
- K8 – Viz. K5
- K9 – Na první kontakt s PAX je kladen velký důraz, protože se může stát, že cestující, kteří se odbaví mimo odbavovací přepážku tak mohou mít např. prošlý pas nebo nevyhovující příruční zavazadlo
- K10 – Při odbavení na přepážkách je kladen velký důraz na tzv. “Security Questions“ do zemí, které to vyžadují.



2. Krok

Jedná se o skutečné hodnoty jednotlivých variant na základě zvolených kritérií.

Hodnoty kritérií:

Kritérium	Jednotka	C/IN ³¹	CUSS	Internet	C/IN+CUSS	All
K1	€	700	200	0	705	705
K2	0	ne	ano	ano	Ne	ne
K3	€	0	2000	0	2000	2000
K4	0	ano	ne	ne	Ne	ano
K5	min.	60	0	0	40	40
K6	min.	10	2	0	8	5
K7	0	ano	ne	ano	Ano	ano
K8	0	malý	střední	velký	Malý	střední
K9	ETD ³² - min.	120	30	20	30	20
K10	0	ano	ano	ne	Ano	ano

3. Krok

Váha pro jednotlivá kritéria:

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	Σ
Body	6	5	8	5	9	8	7	9	8	9	74
Váhy	0,081	0,068	0,108	0,068	0,122	0,108	0,095	0,122	0,108	0,122	1

Váha a učení bodů je popsáno v kroku číslo 1.

³¹ C/IN – check – in, odbavovací přepážka

³² ETD - Estimated time of departure, předpokládaný čas odletu



4. Krok

Výpočet správné varianty

Kritéria	Jednotky	Váhy	X ⁰	X [*]	C/IN	CUSS	Internet	C/IN+CUSS	All
K1	€	0,081	705	0	0,007	0,716	1,000	0,000	0,000
K2	0	0,068			1,000	0,000	0,000	1,000	1,000
K3	€	0,108	2000	0	1,000	0,000	1,000	0,000	0,000
K4	0	0,068			0,000	1,000	1,000	1,000	1,000
K5	min.	0,122	60	0	0,000	1,000	1,000	0,333	0,333
K6	min.	0,108	10	0	0,000	0,800	1,000	0,200	0,500
K7	0	0,095			1,000	0,000	1,000	1,000	1,000
K8	0	0,122			1,000	0,500	0,000	1,000	0,500
K9	ETD-min.	0,108	20	120	1,000	0,100	0,000	0,100	0,000
K10	0	0,122			1,000	1,000	0,000	1,000	1,000

Pro výpočet ideální varianty se používá vzorec:

$$\sum_{i=1}^{10} K_{vah\ i} \cdot V_i^j$$

		0,622	0,527	0,581	0,546	0,507
Pořadí jednotlivých variant:						
		1.	2.	3.	4.	5.
		0,622	0,581	0,546	0,527	0,507

2.8.3 Závěr analýzy

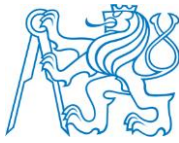
Multikriteriální analýza vychází z reálných čísel, které jsou určeny pro letecké společnosti, které sídlí na Letišti Václava Havla, Praha. Analýza se skládá ze čtyř kroků, které na sebe navazují. Zvoleným kritériím jsem určila váhu a hodnotu, která je vyjádřena číselně nebo nečíselně. Po určení jednotlivých vah a hodnot jsem vypočítala pro jednotlivé varianty odbavení ideální variantu pro leteckou společnost. Následně



jsem seřadila hodnoty variant od nejlepšího odbavení po nejméně vhodné. Závěrem celé analýzy je, že nejvýhodnějším odbavením pro leteckou společnost je v následujícím pořadí. Použití klasické odbavovací přepážky, internet, kombinace C/IN + CUSS, pouze CUSS a na konec všechny varianty odbavení dohromady.

Pro možnost výpočtu nejlepší varianty za použití multikriteriální analýzy je možné nalézt naprogramované tabulky na adrese:

<https://drive.google.com/file/d/0By8tI13YfIF4Y1c0UnYwMHdyeFE/view?usp=sharing>



3. Závěr

Diplomová práce se skládá, ze dvou částí. V první části jsem se zabývala samotnou historií až po moderní způsoby odbavení a rozdíly mezi personifikovaným a automatizovaným odbavením a v druhé části práci jsem vybrala nejvýhodnější analýzy, které vyhovují dané problematice týkající se výběru způsobu odbavení cestujících.

Pojem letecká doprava je v podvědomí už skoro jedno století. Je považována za nejmladší způsob dopravy a nelze ji zapřít velký rozmach už od jejího počátku.

Dnešní doba je velice hektická, a proto letecké společnosti musejí jít s dobou nových technologií např. mobilní odbavení, odbavení přes internet nebo zavádění CUSS kioscích.

Ve své práci jsem proto udělala tři analýzy, ze kterých by mělo vyjít jaké odbavení je pro leteckou společnost ekonomicky a provozně nejvýhodnější.

Jako první jsem vyhodnotila SWOT analýzu, ke k předem určeným silným a slabým stránkám, příležitostem a hrozbám určila váhu a příslušnou hodnotu hodnocení.

Podle výpočtů lze určit, že pro leteckou společnost je výhodnější, když bude používat obě formy odbavování, tj. personifikované a automatizované odbavení. Protože při automatizovaném odbavení může nastat problém v IT technologii a důsledkem toho může dojít k zpoždění letu. V tomto případě se letecká společnost vystavuje finančním sankcím od příslušného letiště. Proto automatizované odbavení je nezbytné doplnit personifikovaným odbavením, kdy v případě závažnějších problémů spojených s odbavením operativně vyřeší danou situaci.

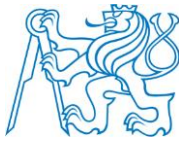
Automatizované odbavení je vhodné pro cestující, kteří létají pouze s příručním zavazadlem.

Druhou analýzu jsem zvolila analýzu nákladovou. Z důvodu malé relevantní datové základny poskytnuté ze strany letecké společnosti nelze uvedené výsledky považovat za optimální, a proto nelze přesně stanovit, zda je tato analýza výhodná pro leteckou společnost.



Jako třetí analýzu jsem vybrala Multikriteriální analýzu, kde podle předem určených kritérií a posléze určení vah mi vyšlo, že kombinace obou druhů odbavení bude pro leteckou společnost nejvýhodnější.

Závěrem lze říct, že na základě získaných dat, optimálním řešením pro letecké společnosti, je kombinace personifikovaného a automatizovaného odbavení a to proto, že se tyto odbavení vzájemně doplňují.



Použité zdroje

Literatura

- [1] SKULINOVÁ, Darja. Vícekriteriální rozhodování při stanovení využitelnosti budov na územích se zvýšenou průmyslovou činností.
- [2] NOVÁK, R., PERNICA, P., SVOBODA, V., ZELENÝ, L. Nákladní doprava a zasilatelství, r. 2005. ISBN 80-7357-086-6
- [3] PRŮŠA J. a kol.: Letecká doprava, Univerzita Hradec Králové, Hradec Králové 2002
- [4] PRŮŠA J. a kol.: Svět letecké dopravy, Vydavatelství Galileo CEE Service ČR, Praha 2007
- [5] KULČÁK L. a kol.: Air Traffic Management, Akademické nakladatelství CERM, Brno 2002
- [6] VOLNER R. a kol.: Flight Planning Management, Akademické nakladatelství CERM, Brno 2002
- [7] HOLLOWAY, S., Straight and Level, Vzdavatelství Ashgate Publishing Company, Burlington, 2008, ISBN 978-0-7546-7256-2
- [8] SEDLÁČKOVÁ, H., BUCHTA, K.: Strategická analýza, 2. Přepřacované a rozšířené vydání, Vydavatelství C.H.Beck v Praze, 2006, ISBN 80-7179-367-1
- [9] POPESKO, B.: Moderní metody a řízení nákladů. Vydavatelství Grada, 2009, ISBN 978-8-8024-7297-49

Internetové zdroje:

www.csa.cz

www.europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_cs.html

www.mocr.army.cz



Odborné knihy

IATA dokumenty

Interní dokumenty letecké společnosti



Seznam zkratek

Zkratka	Její význam
DP	Diplomová práce
PAX	Passenger
CUSS	Common Use Self Service
C/IN	Check in – odbavovací přepážka
EASA	Evropská agentura pro bezpečnost letectví
IATA	International Air Transport Association, Mezinárodní asociace leteckých dopravců)
KPT	kontrola přepravních tržeb
MCA	Multicriteria Decisional Analysis, multikriteriální analýza
CF	Customer Feedback
CL	Confirmation Letter
GPU	Ground Power Unit
APU	Auxiliary Power Unit
PNL	Passenger Name List
SLA	Service Level Agreement



Seznam tabulek, grafů a obrázků

Tabulky	Strana
Tabulka 1 SWOT analýza personifikovaného odbavení	43
Tabulka 2 SWOT analýza automatizovaného odbavení.....	43
Tabulka 3 SWOT analýza personifikovaného odbavení	49
Tabulka 4 SWOT analýza automatizovaného odbavení.....	50
Obrázky	
Obrázek 1 Letiště Praha-Ruzyně, odbavovací plocha 1937	12
Obrázek 2 Letiště Praha-Ruzyně, celní kontrola, 1937	13
Obrázek 3 Letiště Praha-Ruzyně, odbavovací hala, 1968	14
Obrázek 4 Letiště Praha-Ruzyně, odbavovací přepážka, 2010	15
Obrázek 5 Letiště Václava Havla Praha, CUSS S3, 2010	18
Obrázek 6 Letiště Amsterdam-Schiphol, Automated Bag Drop, 2012	19
Obrázek 7 Letenka	19
Obrázek 8 Internetové odbavení	23
Obrázek 9 Follow me auto	27
Obrázek 10 Mobilní nástupní schody	27
Obrázek 11 Mobilní doplňování paliva	28
Obrázek 12 Tažné zařízení	29
Obrázek 13 Flight check in	33
Obrázek 14 Common check in	34
Obrázek 15 Drop - off.....	35
Obrázek 16 Internetové odbavení	36



Obrázek 17 Mobile check in	36
Obrázek 18 Self check in	37
Obrázek 19 Lounge check in	38
Obrázek 20 SWOT analýza	41
Obrázek 21 Automatizované odbavení tzv. KIOSEK	46
Obrázek 22 Plně automatizované odbavení.....	46



Seznam příloh

Příloha 1 – Cenová politika služby CUSS pro rok 2011

Příloha 2 – E- ticket Korean Air

Příloha 3 – Převážní podmínky ČSA



Příloha 1

Airline Operators Committee
Předseda AOC Praha
P.O.Box 8
160 07 Praha 67

Naše značka/Our Ref. LOM/6810/2010 Vyřizuje/Responsible, tel.: Věra Štěpánková, 220 11 9374

Dne/Date 01.11.2010

Oznámení o nastavení cenové politiky služby CUSS pro rok 2011

Vážený pane předsedo AOC, vážení uživatelé služby CUSS,

Letiště Praha, a. s. si Vás dovoluje informovat o nastavení cenové politiky služby CUSS pro rok 2011. Z hlediska co nejnižšího zatížení společností náklady jsme zvolili formu poplatku za tisk termopapíru, který každá společnost spotřebuje a který byl dosud zdrojem úspory společnosti na standardních palubních vstupenkách.

Od 1.1.2011 Vám bude účtována cena nákladů za spotřebu termopapíru a to pouze ve výši 0,60Kč za 1 tisk. Podkladem pro fakturaci bude měsíční report SITA, který zpětně za měsíc uvádí přesný počet tisků za jednotlivou společnost resp. aplikaci.

Děkujeme za využívání služby CUSS a doufáme, že i nadále budete se službou spokojeni.

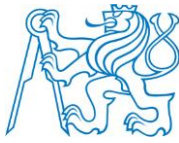
S pozdravem

Ing. Jiří Pos
Vrchní ředitel pro Letecký obchod,
provoz a řízení majetku
Letiště Praha, a. s.

Letiště Praha, a. s.
K Letišti 6/1019
P.O.Box 89
160 03 Praha 6
tel: +420 220 111 111
informace@prg.aero
information@prg.aero

Obchodní rejstřík/Commercial Register: Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 14003
IČ: 202 44 532
DIČ: CZ202 44 532

01/08/2010 11:00:00



Příloha 2

e-Ticket, Korean Air

https://cyb.koreanair.com/KalApp/emsService/email_itr_eng_new.jsp?i...



2134 / 04APR14



e-Ticket Itinerary & Receipt



PRINT

Passenger Name **HANZLOVA/ALENAMRS**
 Booking Reference 2116835
 Ticket Number 1802310591865

Itinerary

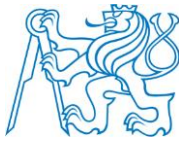
Flight	KE 936 Operated by KE (KOREAN AIR)		
Departure	Prague (PRG) Prague Vaclav Havel	23APR14 18:30 Local Time	Terminal No. : 1
Arrival	Seoul (ICN) Seoul/Incheon	24APR14 11:20 Local Time	Terminal No. : -
Flight Duration	09H 50M	SKYPASS Miles	3,594
Booking Class	Q (Economy)	Not Valid Before	-
Status	OK (Confirmed)	Not Valid After	23APR15
Fare Basis	QLEES/IT	Baggage	1 Pieces
Aircraft Type	BOEING 747-400 KOSMO SLEEPER		
Flight	KE 631 Operated by KE (KOREAN AIR)		
Departure	Seoul (ICN) Seoul/Incheon	24APR14 20:35 Local Time	Terminal No. : -
Arrival	Cebu (CEB) Cebu	25APR14 00:05 Local Time	Terminal No. : -
Flight Duration	04H 30M	SKYPASS Miles	1,321
Booking Class	Q (Economy)	Not Valid Before	-
Status	OK (Confirmed)	Not Valid After	23APR15
Fare Basis	QLEES/IT	Baggage	1 Pieces
Aircraft Type	BOEING 747-400 KOSMO SLEEPER		
Flight	KE 632 Operated by KE (KOREAN AIR)		
Departure	Cebu (CEB) Cebu	10MAY14 01:35 Local Time	Terminal No. : -
Arrival	Seoul (ICN) Seoul/Incheon	10MAY14 07:00 Local Time	Terminal No. : -
Flight Duration	04H 25M	SKYPASS Miles	1,887
Booking Class	K (Economy)	Not Valid Before	-
Status	OK (Confirmed)	Not Valid After	23APR15
Fare Basis	KLEES/IT	Baggage	1 Pieces
Aircraft Type	BOEING 747-400 KOSMO SLEEPER		
Flight	KE 935 Operated by KE (KOREAN AIR)		
Departure	Seoul (ICN) Seoul/Incheon	10MAY14 12:45 Local Time	Terminal No. : -
Arrival	Prague (PRG) Prague Vaclav Havel	10MAY14 16:50 Local Time	Terminal No. : 1
Flight Duration	11H 05M	SKYPASS Miles	5,134
Booking Class	K (Economy)	Not Valid Before	-
Status	OK (Confirmed)	Not Valid After	23APR15
Fare Basis	KLEES/IT	Baggage	1 Pieces
Aircraft Type	BOEING 747-400 KOSMO SLEEPER		

* Schedules and aircraft type maybe changed without prior notice.

* For discounted or free tickets, mileage may not be provided or mileage accrual may be different depending on the booking class.

Ticket/Fare Information

Conj. Ticket No. -
 Fare Calculation M*PRG KE X/SEL KE CEB/IT KE X/SEL KE PRG/IT
 Fare Amount CZK IT (Paid Amount CZK13718)
 Equiv. Fare Paid -
 Tax/Fee/Charge Paid Amount CZK7182



Analyza automatizovaného odbavení cestujících

e-Ticket, Korean Air

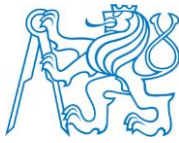
https://cyb.koreanair.com/KalApp/emsService/email_itr_eng_new.jsp?i...

* Tax	CZK 583CZ 370BP
* Fuel Surcharge	CZK 6153YR 76YQ
	* Insurance Surcharge may be included.
Total Amount	CZK IT
Total Paid Amount	CZK 20900
Form of Payment	CASH 3SDUGGNAAS
Ticket Issue Date/Place	04APR14 / 15490915 / KAL PRGKG PRAGUE

* The fare amount is a published fare and may differ from the actual fare paid.
Please refer to the total paid amount above or the separate receipt in detail.

- ▶ Please review the attached 'NOTICE' section.
- ▶ Please note that you are required to keep a printed copy of this itinerary / receipt with you throughout your journey, as it is required for check-in and immigration purposes. The name on the passport must match the name of the passenger shown.
- ▶ **Check-in closing time at most airports is 40 minutes (1 hour in case of departing from North/South America, Europe, Middle East and Africa)** prior to the scheduled departure time. Therefore, it is recommended for passengers to arrive at the airport at least 2 hours before their departure.
- ▶ Check-in for code-share flights is available at the operating carrier counters in each airport and check-in closing time may vary with a code-share flight according to the regulations of the operating carrier.
- ▶ If you reserve a seat in advance, then please be sure to check in one and a half hours prior to the scheduled departure time (1 hour for passengers flying on First and Prestige Class). You will not be guaranteed a reserved seat if you check in within the one and a half hours period (1 hour for First and Prestige Class).
- ▶ The passenger service of code-share flights will be offered based on the service standard of the operating carrier. For more details, please visit the website of the operating carrier.
- ▶ Other Airlines (including codeshare flights) may charge baggage handling fee regardless of Free Baggage Allowance. Please be sure to contact the airline in which you will check in and confirm the details.
- ▶ The carriage of hazardous materials aboard aircraft in your luggage or on your person is forbidden. (A violation for the flights from/to U.S.A can result in five years' imprisonment and penalties of \$250,000 or more by federal law.) Hazardous materials include explosives, compressed gases, flammable liquids and solids, oxidizers, poisons, corrosives and radioactive materials. (Example : Paints, lighter fluid, fireworks, tear gases, oxygen bottles, and radio-pharmaceuticals.) There are special exceptions for small quantities of medicinal and toilet articles carried in your luggage and certain smoking materials carried on your person. For further information contact the airline representative.
- ▶ Fragile or perishable items, cash, jewelry, securities or other valuable samples or business documents, personal medicines or electronic goods (laptop computers, cameras, mobile phones, MP3 players, etc.) cannot be transported as checked baggage. Please carry these items with you at all times. If the items above should be carried as checked baggage, please contact our staff. Please refer to Korean Air's Conditions of Carriage regarding all the baggage-related matters including limitations of liability.
- ▶ This Itinerary & Receipt is a document provided for the sole purpose of confirming the details of information held in the e-Ticket. Under no circumstances will Korean Air be responsible for any loss or damage resulting from the use of the Itinerary & Receipt which has been altered, falsified or fabricated with or without the knowledge of the user.
- ▶ Carriage and other services provided by the carrier are subject to conditions of carriage, which are hereby incorporated by reference. These conditions may be obtained from the issuing carrier.
- ▶ Korean Air Service Center
Korea : 1588-2001,
Japan : (Toll-free)0088-21-2001, (For cellular phone and certain IP phone)06-6264-3311,
China : 40065-88888, (For Roaming phone)+86-532-8378-7024,
USA & Canada : (Toll-free)1-800-438-5000, (Text Telephone)1-888-898-5525
Europe : Toll-free numbers by each European country, please refer to [Q Contact KAL](#)
- * Please refer to [Q Contact KAL](#) for contact numbers from other regions.
- * The extent of service may be limited depending on the hours of operations of Regional Offices and Service Centers.
- * Korean Air assumes the cost of the phone call made to Korean Air using the Toll-free phone numbers. However, calls may be restricted or charged depending on the policy (such as roaming service and etc.) of the telephone service provider and hotel conditions. Therefore, we recommend that you check the connecting telephone service provider's policy before use.
- * Phone numbers may be changed without prior notice. Please visit Korean Air website.

KOREAN AIR | 260, Haneul-gil, Gangseo-gu, Seoul, Korea | President : Chi, Chang Hoon and 2 others |
Business Registration Number : 110-81-14794 | <http://www.koreanair.com>



Ticket Restriction


CATEGORY	DETAIL
• Ticket's Validity	>23 April 2015
• Endorsement to other airlines	>Korean Air segments cannot be endorsed to other airlines.
• Refund	<ul style="list-style-type: none">※ Refund service charge will be collected separately even if the refund penalty is not applicable. The amount differs depending on the place where the service is processed.※ Reissued ticket may be liable for a penalty stated on itself or on the original ticket.※ Refund should be requested by a registered holder of a ticket (a legal guardian for a minor). For the information of necessary documents for 3rd party's request on refund, please check with the Korean Air Service Center, the Korean Air office, or the travel agency where the ticket was purchased.
• Rebooking	
• Reissue	
• Mileage	<ul style="list-style-type: none">※ Accrual Rate Per Class on Korean Air Flights R 200%, P 165%, F 150%, J 135%, C/D/I 125%, Z 100%, Y/W/B/M/H/E/ K 100%, G 80%, Q/T 70%, No Accrual A/O/X/N/50% or more discounted tickets (A: Award tickets and free promotion tickets)

○ Rebooking : Date change or flight number change under the same conditions (fare, validity, booking class).

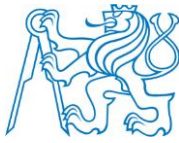
○ Reissue : Changes other than rebooking such as airline change, itinerary change, stopover change or validity extension

※ Ticket changes are subject to the terms and conditions of the ticket fare.
For any change made on an outbound flight (any change including date change, etc.), the ticket will be reissued after the exact fare/charges (including fuel surcharges) on the date of change have been calculated. Therefore, the difference between the original payment and the changed fare/charges as well as reissue charges may need to be paid additionally.
If the fare regulation does not permit reissuance, you will need to purchase a new ticket after getting a refund for the original ticket (penalties or service charges may apply).
Reissuance to some special fare is not permitted.

✓ OTHER RESTRICTION

 **45th KOREAN AIR**

※ There may be other restriction to this ticket. For further explanation regarding ticket related issues, please check with your ticket issuing agent or Korean Air.



NOTICE



If the passenger's journey involves an ultimate destination or stop in a country other than the country of departure the Warsaw Convention or the Montreal Convention may be applicable and these Conventions govern and in most cases limits the liability of carriers for death or personal injury and in respect of loss of or damage to baggage. See also notices headed "Advice to International Passengers on Limitation of Liability" and "Notice of Baggage Liability Limitations".

Conditions of Contract

- As used in this contract "Ticket" means this passenger ticket and baggage check, or this itinerary/receipt if applicable, in the case of an electronic ticket, of which these conditions and the notices form part, "carriage" is equivalent to "transportation", "carrier" means all air carriers that carry or undertake to carry the passenger or his baggage hereunder or perform any other service incidental to such air carriage, "electronic ticket" means the Itinerary/Receipt issued by or on behalf of Carrier, the Electronic Coupons and, if applicable, a boarding document; "Warsaw Convention" means the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air signed at Warsaw, 12th October 1929, or that Convention as amended at The Hague, 28th September 1955, whichever may be applicable; "Montreal Convention" means the Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air signed at Montreal, 28 MAY 1999.
- Carriage hereunder is subject to the rules and limitations relating to liability established by the Warsaw Convention or the Montreal Convention unless such carriage is not "international carriage" as defined by that Convention.
- To the extent not in conflict with the foregoing carriage and other services performed by each carrier are subject to: (I) provisions contained in this ticket, (II) applicable tariffs, (III) carrier's conditions of carriage and related regulations which are made part hereof (and are available on application at the offices of carrier), except in transportation between a place in the United States or Canada and any place outside thereof to which tariffs in force in those countries apply.
- Carrier's name may be abbreviated in the ticket, the full name and its abbreviation being set forth in carrier's tariffs, conditions of carriage, regulations or timetables; carrier's address shall be the airport of departure shown opposite the first abbreviation of carrier's name in the ticket; the agreed stopping places are those places set forth in this ticket or as shown in carrier's timetables as scheduled stopping places on the passenger's route; carriage to be performed hereunder by several successive carriers is regarded as a single operation.
- An air carrier issuing a ticket for carriage over the lines of another air carrier does so only as its agent.
- Any exclusion or limitation of liability of carrier shall apply to and be for the benefit of agents, servant and representatives of carrier and any person whose aircraft is used by carrier for carriage and its agents, servants and representatives.
- Checked baggage will be delivered to bearer of the baggage check. In case of damage to baggage moving in international transportation, complaint must be made in writing to carrier forthwith after discovery of damage and, at the latest, within 7 days from receipt; in case of delay, complaint must be made within 21 days from date the baggage was delivered. See tariffs or conditions of carriage regarding non-international transportation.
- This ticket is good for carriage for one year from date of issue, except as otherwise provided in this ticket, in carrier's tariffs, conditions of carriage, or related regulations. The fare for carriage hereunder is subject to change prior to commencement of carriage. Carrier may refuse transportation if the applicable fare has not been paid.
- Carrier undertakes to use its best efforts to carry the passenger and baggage with reasonable dispatch. Times shown in timetables or elsewhere are not guaranteed and form no part of this contract. Carrier may without notice substitute alternate carriers or aircraft, and may alter or omit stopping places shown on the ticket in case of necessity. Schedules are subject to change without notice. Carrier assumes no responsibility for making connections.
- Passenger shall comply with Government travel requirements, present exit, entry and other required documents and arrive at airport by time fixed by carrier or, if no time is fixed, early enough to complete departure procedures.
- No agent, servant or representative of carrier has authority to alter, modify or waive any provision of this contract.

Notice of Baggage Liability Limitations

Liability for loss, delay or damage to baggage is limited as follows unless a higher value is declared in advance and additional charges are paid. For many international journeys, the Montreal Convention may apply with liability limits of 1,131 SDRs per passenger for both checked and unchecked baggage. In some cases, where the Warsaw Convention applies to your journey, the applicable liability limit is approximately US\$9.07 per pound/US\$20.00 per kilo) for checked baggage and US\$400 per passenger for unchecked baggage. For travel wholly between U.S. points, Federal Rules require any limit on an airline's baggage liability to be at least US\$3,400 per passenger. Excess valuation may be declared on certain types of articles. Carriers assume no liability for fragile, perishable or valuable articles. However, this limitation on liability for valuable articles does not apply to flights to or from the United States. Further

Advice to International Passengers on Limitation of Liability

Passengers on a journey involving an ultimate destination or a stop in a country other than the country of origin are advised that the provisions of a treaty known as the Warsaw Convention may be applicable to the entire journey, including any portion entirely within the country of origin or destination. For such passengers on a journey to, from or with an agreed stopping place in the United States of America, the Convention and special contracts of carriage embodied in applicable tariffs provide that the liability of KOREAN AIR LINES CO., LTD and certain other carriers, parties to such special contracts, for death or personal injury to passengers is limited in most cases to proven damages not to exceed US\$75,000 per passenger, and that this liability up to such limit shall not depend on negligence on the part of the carrier. For such passengers traveling by a carrier not a party to such special contracts or on a journey not to, from, or having an agreed stopping place in the United States of America, liability of the carrier for death or personal injury to passengers is limited in most cases to approximately US\$10,000 or US\$20,000. The names of carriers, parties to such special contracts, are available at all ticket offices of such carriers and may be examined upon request. Additional protection can usually be obtained by purchasing insurance from a private company. Such insurance is not affected by any limitation of the carrier's liability under the Warsaw Convention or such special contracts of carriage. For further information, please consult your airline or insurance company representative.
<NOTE>: The limit of liability of US\$75,000 above is inclusive of legal fees and costs except that in case of a claim brought in a state where provision is made for separate award of legal fees and costs, the limit shall be the sum of US\$58,000 exclusive of legal fees and costs.

Special Notices of Liability for Liability for Passengers on KOREAN AIR LINES CO., LTD

With respect to international carriage performed by Korean Air, the applicable limit of liability for passenger's death, wounding or other bodily injury under the Warsaw Convention has been waived in accordance with the Conditions of Carriage of Korean Air. However, Korean Air reserves the right to assert a defense under Article 20 (1) of the Convention for claims in excess of SDR 113,100. In accordance with EU Council Regulation 889/2002, Korean Air will make advance payment in case of passenger's death, wounding or other bodily injury occurred in the carriage to/from EU nations.

Overbooking of Flights

In order to minimize the effect of "no show" and to permit seats to be used by passengers who otherwise would not be able to travel on a chosen flight, carriers may overbook flights. Whilst carriers make every effort to provide seats for which confirmed reservations exist, seat availability is not absolutely guaranteed.

Denied Boarding By Overbooking

(This notice does not apply to tickets sold in the United States for transportation originating in the United States.)

In those countries where Denied Boarding Compensation regulations are in force, carriers operate compensation plans for passengers with confirmed reservations who are denied boarding because of non-availability of seats caused by overbooking. Details of these plans are available at the airlines' offices.

Notice of Government Imposed Taxes, Fees and Charges

The price of this ticket may include taxes, fees and charges which are imposed on air transportation by government authorities. These taxes, fees and charges, which may represent a significant portion of the cost of air travel, are either included in the fare, or shown separately in the "TAX/FEE/CHARGE" box(es) of this ticket. You may also be required to pay taxes, fees and charges not already collected.

Booking Class

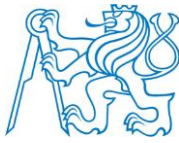
Booking classes are assigned according to the fare paid when purchasing a ticket. The booking class on the ticket must be the same as the booking class in the PNR (Passenger Name Record). If the booking classes are different, the passenger holding such a ticket may be denied boarding or subject to pay additional charge(s).

Reservation Cancellations - No Show

If travel plans change, please contact our office and our agents will reschedule flights. A no-show without prior notice may result in the cancellation of the onward or return flight reservation.

Coupon Sequence

Flight coupons, or in the case of an electronic ticket, an electronic coupon, only must be used in sequence from the place of departure as shown on the ticket. The ticket will not be honored and will lose its validity or be refunded if all the coupons are not used in the sequence provided in the ticket.

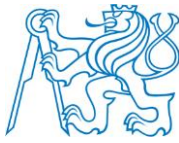


Příloha 3



PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY

- 1 VŠEOBECNĚ
 - 1.1 DEFINICE
 - 1.2 ROZSAH PŮSOBNOSTI
- 2 PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ A ZAVAZADLA V LETECKÉ DOPRAVĚ
 - 2.1 LETENKA
 - 2.2 PŘERUŠENÍ CESTY
 - 2.3 JÍZDNÉ
 - 2.4 ZAJIŠTĚNÍ MÍSTA
 - 2.5 POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ
 - 2.6 POVINNOSTI DOPRAVCE PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ
 - 2.7 ODMÍTNUTÍ A VYLOUČENÍ OSOB Z DOPRAVY
 - 2.8 PODMÍNĚNÉ PŘIJETÍ K DOPRAVĚ
 - 2.9 ZAVAZADLA
 - 2.10 LETOVÝ ŘÁD
 - 2.11 VRÁCENÍ JÍZDNÉHO
 - 2.12 CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI
- 3 SPOLEČNÁ USTANOVENÍ A ODPOVĚDNOST LETECKÉHO DOPRAVCE
 - 3.1 DOPRAVA PROVÁDĚNÁ POSTUPNĚ NĚKOLIKA DOPRAVCI
 - 3.2 ODPOVĚDNOST DOPRAVCE
 - 3.3 ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ
 - 3.4 PLATNOST A ÚČINNOST



PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY

1 VŠEOBECNĚ

1.1 DEFINICE

AGENT (IATA AGENT) - osoba nebo organizace schválená organizací IATA pro prodej letecké dopravy jiným osobám nebo organizacím

DOPRAVCE - letecká společnost provozující přepravu osob, zavazadel, nákladu a pošty na podkladě letenek a leteckých nákladních listů

EMBARGO - zákaz letecké přepravy cestujících a/nebo nákladu (nebo určitých druhů nákladu) po určitou dobu na určité lince (případně na určitém úseku linky)

IATA - International Air Transport Association - Mezinárodní sdružení leteckých dopravců

ICAO – International Civil Aviation Organization – Mezinárodní organizace pro civilní letectví

JÍZDNÉ - cena za leteckou přepravu, která je poskytována podle pravidel a podmínek stanovených dopravcem

KUSOVÝ SYSTÉM - přeprava zavazadel podle počtu kusů, hmotnosti a rozměrů

LETENKA / ZAVAZADLOVÝ LÍSTEK - cestovní doklad vystavený dopravcem nebo prodejní agenturou pro leteckou přepravu cestujícího a jeho zavazadla

MÍSTO ODLETU - letiště, na kterém v souladu s letenkou začíná letecká přeprava cestujících a zavazadel

MÍSTO URČENÍ - letiště, na kterém v souladu s letenkou končí letecká přeprava cestujících a zavazadel

MEZINÁRODNÍ LETECKÁ DOPRAVA - letecká doprava, při níž místo odletu a místo určení (bez ohledu na transfer během dopravy) jsou v různých státech, nebo v tomtéž státě s dohodnutou zastávkou v jiném státě

MONTREALSKÁ ÚMLUVA - Úmluva o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě, podepsaná v Montrealu dne 28. 5. 1999

NEDOPROVÁZENÉ DÍTĚ - dítě ve věku od 5 do 11 let včetně (do 12 narozenin), které není doprovázeno osobou starší 15 let; jako nedoprovázené dítě může být přepraveno i dítě ve věku od 12 do 17 let včetně (do 18. narozenin)

NEDOPROVÁZENÉ ZAVAZADLO - zavazadlo přepravované na letecký nákladní list podle přepravních podmínek pro náklad

NEPRAVIDELNÁ DOPRAVA - letecká doprava prováděná mimo letový řád

NEPRAVIDELNOSTI V OSOBNÍ DOPRAVĚ - nedodržení letového řádu

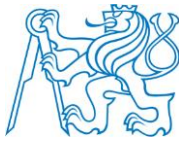
NEZAPSANÉ (KABINOVÉ) ZAVAZADLO – příruční zavazadlo, které si cestující může vzít s sebou do kabiny letadla a po celou dobu cesty je za něj odpovědný (viz část [2.9. bod 3](#))

PÁTRÁNÍ - proces, při kterém dopravce pátrá po nedoručených zavazadlech

PODEZŘELÝ DOKLAD - doklad, který je ztracen, pohřešován, odcizen, padělán, jeví známky nekvalifikovaného zásahu nebo je zakoupen přes internet podezřelou transakcí

PODMÍNKY PŘEPRAVY - pravidla, za kterých se uskutečňuje letecká přeprava cestujících a zavazadel

POPLATEK Z PROHLÁŠENÉ HODNOTY - poplatek vycházející z celkové hodnoty zavazadla prohlášené cestujícím před odletem



POZEMNÍ PŘEPRAVA – náhradní přeprava cestujících a zavazadel autobusem nebo vlakem v případě nepravidelnosti v letecké dopravě

PRAVIDELNÁ PŘEPRAVA - letecká doprava prováděná podle letového řádu

PROHLÁŠENÁ HODNOTA – prohlášená hodnota zavazadla (včetně jeho obsahu), která představuje vyšší hodnotu, než je limit odpovědnosti dopravce

PŘEDPOKLÁDANÝ ČAS ODLETU - čas, kdy se předpokládá odlet letadla

PŘEDPOKLÁDANÝ ČAS PŘÍLETU - čas, kdy je očekáván přilet letadla na letiště

PŘESPOČETNÉ ZAVAZADLO - zavazadlo, které přesahuje bezplatné limity (hmotnost, rozměry, počet kusů)

REKLAMACE - písemný požadavek na odškodnění při nedodržení přepravní smlouvy leteckým dopravcem

REZERVACE (KNIHOVÁNÍ) - zajištění místa v letadle pro cestujícího, a přepravní kapacity pro zavazadlo

SDR (SPECIAL DRAWING RIGHT) – měnová jednotka definovaná Mezinárodním měnovým fondem

SMĚROVÁNÍ - přehled cesty, který je uveden v letence

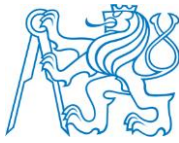
POŠKOZENÉ ZAVAZADLO – zavazadlo, které poškozeno vlivem fyzického nebo chemického působení

ZNIČENÉ ZAVAZADLO – zavazadlo, které je zcela zničeno vlivem fyzického nebo chemického působení

TRANSFEROVÉ LETIŠTĚ – letiště mezipřistání, na kterém cestující přestupují z jedné linky na jinou linku (letiště je uvedeno v letence)

TRANZITNÍ LETIŠTĚ - letiště mezipřistání, ze kterého cestující pokračují v cestě stejnou linkou (letiště není uvedeno v letence)

ZAPSANÉ (ODBAVENÉ) ZAVAZADLO - zavazadlo, které cestující odevzdá dopravci u odbavovací přepážky a které je uloženo a přepraveno v zavazadlovém prostoru letadla



1.2 ROZSAH PŮSOBNOSTI

1) Obecná ustanovení

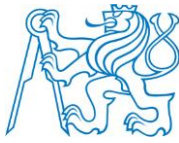
Přepravní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě (dále jen „podmínky“) se vztahují na veškerou pravidelnou a nepravidelnou vnitrostátní a mezinárodní dopravu cestujících a zavazadel, kterou provádějí České aerolinie a. s. (dále jen „dopravce“), včetně služeb s touto dopravou a přepravou souvisejících. V případě nepravidelné dopravy cestujících a zavazadel má dopravce právo některá ustanovení těchto podmínek aplikovat odlišně.

Přepravní podmínky se řídí českým právem, není-li jeho aplikace vyloučena závaznými ustanoveními jiného práva.

Pokud se na dopravě cestujícího podílí cizí dopravce, mohou na lince provozované cizím dopravcem platit odlišné přepravní podmínky.

2) Přeprava zdarma

Jde-li o přepravu prováděnou zdarma, má dopravce právo vyloučit zcela nebo zčásti platnost těchto podmínek.



2 PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ A ZAVAZADLA V LETECKÉ DOPRAVĚ

2.1 LETENKA

1) Obecná ustanovení

Dopravce nepřijme k dopravě osobu, která nemá platnou letenku. Letenka je nepřenosná. Cestující musí na požádání dopravce nebo jiných oprávněných orgánů předložit letenku a odevzdat příslušné letové kupony dopravci. Letové kupony musí být použity pro přepravu na příslušných linkách v pořadí uvedeném na letence.

2) Platnost letenky

Letenka opravňuje cestujícího k dopravě z letiště místa odletu na letiště místa určení podle směru cesty a tarifu uvedeného v letence. Letenka platí 1 rok ode dne nastoupení prvního úseku cesty, nebo jestliže nebyl použit ani jeden z letových kuponů, 1 rok ode dne vystavení letenky. Podmínky zakoupeného jízdného mohou omezit dobu použitelnosti letenky v letecké dopravě.

Každý letový kupon opravňuje k dopravě v den a pro let, na který bylo zajištěno místo. Byla-li vydána letenka bez data letu, může být pro cestujícího zajištěno místo jen podle prostorových možností letadla na požadovaném letu. Nemůže-li dopravce zajistit cestujícímu dříve potvrzené místo v letadle nebo dojde-li k odložení letu v době platnosti letenky, prodlouží se platnost letenky do doby, kdy dopravce bude moci uskutečnit dopravu.

3) Závadnost letenky

Dopravce má právo odmítnout cestujícího v případě, že:

- předložená letenka je poškozená,
- údaje v letence jsou měněny jinou osobou než dopravcem nebo schváleným prodejním zástupcem,
- letenka je předložena bez platného kuponu pro cestujícího,
- předcházející letový kupon není použitý,
- platba za letenku není dokončena.

2.2 PŘERUŠENÍ CESTY

Přerušení cesty je možné pouze tehdy, umožňují-li to podmínky příslušného tarifu. Přerušení cesty musí být vyznačeno v letence.

2.3 JÍZDNÉ

1) Obecná ustanovení

Pro dopravu, na kterou se vztahují tyto Podmínky, jsou závazné sazby jízdného vyhlášené dopravcem jako platné v den zaplacení letenky. Jestliže mezi dvěma místy nebylo uveřejněno jízdné, použije se kombinované jízdné.

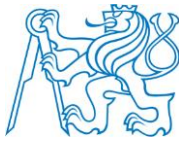
Letenka vystavená za příslušné jízdné může být použita pouze za podmínek stanovených pro toto jízdné a pro směrování uvedené na letence. Jakákoliv změna směrování (místa počátku nebo konce cesty), data odletu případně výměna celé letenky může znamenat změnu jízdného.

2) Ostatní taxy a poplatky

Cestující je povinen kromě jízdného zaplatit taxy a poplatky související s leteckou dopravou. V případě jakékoliv změny výše tax a poplatků v době mezi vystavením letenky a začátkem cesty, bude příslušný rozdíl dodatečně vybrán nebo vrácen.

3) Platba

Letenku je možné zaplatit v hotovosti, platební kartou nebo bankovním převodem v měně přijímané dopravcem v souladu s devizovými předpisy příslušné země. Jestliže může být platba provedena v jiné měně, než ve které je publikována cena, provede se přepočítání podle směnného kurzu stanoveného v rezervačním systému.



2.4 ZAJIŠTĚNÍ MÍSTA

1) Obecná ustanovení

Cestující, který má letenku nebo letový kupon bez data letu, nebo který žádá změnu data letu, nemá právo na přednostní zajištění místa.

2) Podmínky pro zajištění místa

Dopravce provede zajištění místa na konkrétní let bezplatně. Dopravce má právo zrušit zajištěné místo bez předchozího oznámení, nezakoupí-li si cestující letenku do doby stanovené dopravcem.

3) Velikost sedaček

Šířka sedačky mezi opěrkami na ruce je 43 cm u letadel s kapacitou do 70 sedaček v ekonomické i obchodní přepravní třídě. U letadel s kapacitou vyšší než 70 sedaček je šířka sedačky v ekonomické třídě 44 cm a v obchodní třídě 50 cm (s výjimkou letadla typu A320, kde je šířka sedačky 45 cm v obou třídách). Cestující si může s ohledem na své pohodlí předem zajistit místo v obchodní třídě, případně dodatečné sedadlo v ekonomické třídě.

4) Přidělování míst v letadle

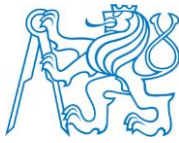
Dopravce nemůže z bezpečnostních nebo provozních důvodů zajistit, že bude cestujícímu přiděleno v letadle požadované místo. Nedostaví-li se cestující k odbavení do stanovené doby nebo nemá-li potřebné doklady nebo není-li způsobilý vykonat let, má dopravce právo zrušit zajištěné místo.

5) Změna rezervace místa

Pokud si cestující přeje změnit jakoukoliv část zakoupené letenky, musí předem kontaktovat dopravce nebo prodejní kancelář. Za každou změnu rezervace se vybírá poplatek dle podmínek zakoupeného tarifu a dodatečný [servisní poplatek](#).

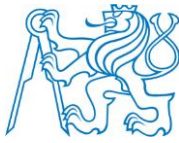
6) Zrušení rezervace místa

Pokud cestující nevyužije svou rezervaci místa na prvním úseku cesty a bez oznámení dopravci nenastoupí cestu na dohodnutém letu, může být cestujícímu zrušena rezervace místa i na ostatních letech, včetně zpátečního letu. Pokud cestující nevyužije jednotlivé úseky cesty v původním pořadí uvedeném na letence, je dopravce oprávněn změnit cenu letenky podle upraveného plánu cesty, a to dle podmínek tarifu platných ke dni uskutečnění letu. Cena takové letenky může být vyšší, než cena původní letenky.



2.5 POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ

- 1) Cestující je povinen před zakoupením letenky a před nástupem do letadla na vyzvání pracovníka dopravce nebo státních orgánů prokázat svoji totožnost a předložit příslušné cestovní doklady, případně zodpovědět otázky bezpečnostního charakteru, nebo poskytnout oprávněným státním orgánům požadované osobní údaje. Na základě právního předpisu může být od dopravce požadováno poskytnutí informací o cestujících nebo zpřístupnění údajů o cestujících.
- 2) Při koupi letenky je cestující povinen informovat leteckého dopravce o svých zdravotních potížích, které by mohly zkomplikovat jeho dopravu nebo negativně ovlivnit průběh letu.
- 3) Cestující je povinen podrobit se bezpečnostní kontrole včetně svých zapsaných a nezapsaných zavazadel. Z bezpečnostních důvodů nesmí být předměty nebo látky nebezpečné povahy umístěny v zapsaném (odbaveném) ani nezapsaném (kabinovém) zavazadle, viz část [2.9](#) Zavazadla, bod 1).
- 4) Cenné nebo křehké předměty nesmí cestující přepravovat v zapsaném zavazadle, viz část [2.9](#), bod 2).
- 5) Cestující je povinen zachovávat opatrnost přiměřenou povaze leteckého provozu a dbát pokynů dopravce zejména při:
 - odbavování, shromažďování a pohybu v prostorách pro cestující,
 - nastupování a vystupování z letadla,
 - ukládání oděvů a nezapsaných (kabinových) zavazadel v letadle.
- 6) Cestující je povinen zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost letecké dopravy, rušit nebo obtěžovat ostatní cestující nebo být příčinou jejich stížností, bránit řádnému výkonu povinností pracovníků dopravce, poškodit majetek dopravce nebo cestujících, zdržet se nadměrného požívání alkoholu na palubě letadla.
- 7) Cestující je dále povinen:
 - dostavit se k odbavovací přepážce se všemi zavazadly alespoň 60 minut před odletem ke splnění všech odbavovacích a bezpečnostních procedur,
 - uhradit servisní poplatek za dodatečné odbavení zavazadla mimo standardní odbavovací přepážku,
 - na výzvu pracovníka dopravce nebo na pokyn světelným panelem se při vzletu a přistání, případně během letu, připoutat bezpečnostními pásy,
 - na požádání pracovníka dopravce si přesednout na určené sedadlo, je-li to z provozních nebo bezpečnostních důvodů nutné,
 - dodržovat zákaz kouření, včetně elektronických cigaret, na palubách všech letadel. Porušení zákazu může být trestáno pokutou až do výše 100 000 Kč,
 - za letu nepoužívat dopravcem stanovená osobní elektronická zařízení a přístroje, které svým provozem mohou negativně ovlivnit funkce a provoz elektronických přístrojů a zařízení letadla. Porušení tohoto zákazu může být trestáno pokutou až do výše 100 000 Kč,
 - při poškození jeho zdraví za letu podrobit se nezbytné první pomoci, sdělit posádce požadované osobní a zdravotní údaje a podrobit se následnému lékařskému vyšetření,
 - uhradit dopravci všechny náklady za ztráty a škody, které mu cestující způsobil nebo zapříčinil svým nepřiměřeným jednáním (např. poškození interiéru letadla, ilegální přeprava nebezpečných zvířat či věcí, mimořádné přistání letadla apod.),
 - za letu bezpodmínečně se podřídit pokynům velitele (kapitána) letadla a palubního personálu,
 - podrobit se předepsané bezpečnostní osobní prohlídce prováděné orgány státní správy nebo pověřenými organizacemi,
 - přizpůsobit svůj oděv a zevnějšek tak, aby odpovídal standardu letecké dopravy.



2.6 POVINNOSTI DOPRAVCE PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ

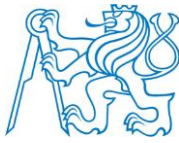
- 1) Dopravce je povinen zajistit, aby cestující byli seznámeni s umístěním a způsobem použití:
 - bezpečnostních pásů,
 - nouzových východů a zařízení, určených pro společné použití,
 - záchranných vest a kyslíkových přístrojů, jestliže jsou tyto prostředky pro použití cestujícími předepsány,
 - jiných nouzových zařízení, určených pro individuální použití.
- 2) Cestující musí být seznámen se zákazem kouření a používání elektronických přístrojů na palubě letadla, jehož porušení může být trestáno pokutou až do výše 100.000,- Kč.
- 3) V případě potřeby je dopravce povinen poučit cestující o nouzových postupech vhodných pro danou situaci.
- 4) Dopravce je povinen zajistit možnost upoutání cestujících bezpečnostními pásy při vzletu, přistání, turbulenci a kdykoliv na výzvu velitele (kapitána) letadla a poučit cestujícího o ukládání jeho věci v letadle.

2.7 ODMÍTNUTÍ A VYLOUČENÍ OSOB Z DOPRAVY

- 1) Obecná ustanovení
Dopravce může odmítnout dopravu cestujícího:
 - a) vyžadují-li to předpisy dopravce o provádění letů,
 - b) dojde-li ze strany cestujícího k porušení předpisů platných v zemi odletu, příletu nebo přeletu,
 - c) je-li cestující stížen přenosnou nemocí, která podléhá povinnému hlášení, trpí závažnou nemocí, jejíž náhlé projevy by mohly negativně ohrozit bezpečnost cestujících a letu nebo nemůže-li se cestující pro svůj tělesný nebo duševní stav starat sám o sebe a nemá s sebou doprovod, který mu potřebnou péči poskytne,
 - d) porušuje-li svým chováním bezpečnost dopravy nebo veřejný pořádek nebo není-li vhodně oblečen,
 - e) dojde-li k porušení kterékoliv z povinností, které jsou uvedeny v části [2.5](#), zejména s ohledem na bezpečnost letecké dopravy.
- 2) Nárok cestujícího na odškodnění
Cestujícímu, který byl odmítnut nebo vyloučen z dopravy podle písmene a) předchozího ustanovení, se jako náhrada za neprovedenou dopravu buď vrátí jízdné nebo jeho poměrná část připadající na neproletěný úsek letu nebo se mu nabídne náhradní doprava jiným letadlem nebo jiným druhem dopravy.
Dojde-li k vyloučení cestujícího z dopravy z jiných důvodů, odečte se od náhrady za neprovedenou dopravu poplatek podle bodu 5), části [2.4](#) těchto Podmínek.

2.8 PODMÍNĚNÉ PŘIJETÍ K DOPRAVĚ

- 1) Podmíněné přijetí k dopravě
Doprava cestujícího, jemuž by vzhledem k jeho tělesnému nebo duševnímu stavu či věku hrozilo při letecké dopravě nebezpečí újmy na zdraví nebo jiná škoda, se provádí s podmínkou, že dopravce neodpovídá za případné zranění, onemocnění či jinou újmu na zdraví včetně úmrtí cestujícího a za škodu na věcech, které má cestující u sebe, došlo-li by k takové újmě nebo škodě v souvislosti nebo následkem dopravy.
Dopravce má právo z bezpečnostních důvodů odmítnout dopravu tělesně či duševně postiženého cestujícího bez doprovodu. Nemocný cestující musí mít při nákupu letenky na předepsaném formuláři potvrzení ošetřujícího lékaře, že je schopen letecké dopravy.
V případě náhlého úmrtí cestujícího za letu budou jeho pozůstatky vyloženy z letadla na nejbližším letišti a protokolárně předány kompetentním místním orgánům k dalšímu šetření a objednání náhradní dopravy.



- 2) **Doprava cestujících s omezenou pohyblivostí**

Cestující s omezenou pohyblivostí jsou cestující, jejichž aktuální zdravotní či fyzický stav vyžaduje zvláštní péči ze strany leteckého dopravce. Rozsah péče během cesty závisí na bezpečnostních předpisech v letecké dopravě, vybavení letadel dopravce a na místních podmínkách příslušného letiště. Nevidomí cestující či ostatní cestující, kteří jsou závislí na doprovodu psa, musí mít potvrzení o výcviku psa pro službu postiženým lidem, požadované cestovní doklady a dále je doporučeno náhubek pro psa pro použití v případě nutnosti. Doprovodný pes musí být v postroji na vodítku a je přepravován na palubě letadla zdarma.
- 3) **Doprava těhotných žen**

Těhotné ženy nejsou považovány za cestující, kteří jsou přepravováni za zvláštních zdravotních podmínek. Při dopravě těhotných žen do konce 34. týdne těhotenství, při vícečetném těhotenství do konce 28. týdne, které jsou bez zdravotních komplikací, není potvrzení ošetřujícího lékaře vyžadováno. Pokud má těhotná žena v době do 34. týdne těhotenství zdravotní problémy, při vícečetném těhotenství do 28. týdne, nebo předchozí těhotenství bylo vícečetné nebo jsou očekávány komplikace u porodu, je nutné předložit na předepsaném formuláři potvrzení ošetřujícího lékaře, že těhotná žena může absolvovat leteckou dopravu. Při dopravě těhotných žen od konce 34. týdne těhotenství, u vícečetného těhotenství od konce 28. týdne těhotenství, je vždy nutné předložit na předepsaném formuláři lékařské potvrzení, doprava je na vlastní riziko ženy a dítěte a letecký dopravce se zříká jakékoliv odpovědnosti. Dopravce má právo odmítnout dopravu těhotné ženy.
- 4) **Doprava nedoprovázených dětí**

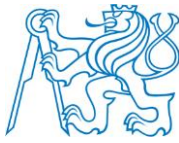
Dopravu nedoprovázeného dítěte je nutné vyžádat již při rezervaci místa. Dopravce potvrdí rezervaci s ohledem na dostupnou kapacitu. Dítě ve věku od 5 do 11 let včetně (do 12. narozenin) může cestovat samo za předpokladu, že na letišti odletu je doprovázeno dospělou osobou. Dopravce musí mít od rodičů nebo zákonného zástupce písemné prohlášení na předepsaném formuláři, že jiná dospělá osoba bude dítě očekávat na letišti příletu. Formuláře jsou k dispozici v prodejních kancelářích dopravce. Nedoprovázené dítě musí mít všechny požadované cestovní doklady. Doprava nedoprovázených dětí je zpoplatněna dodatečným poplatkem a může být na vyžádání zajištěna i pro děti ve věku od 12 do 17 let včetně (do 18. narozenin). Dopravce může požadovat, aby věk dítěte byl věrohodně prokázán.
- 5) **Doprava dětí ve věku do 2 let**

Dospělý cestující může na linkách provozovaných ČSA cestovat s maximálně dvěma dětmi ve věku do dvou let. Druhé dítě musí mít rezervaci místa a vlastní autosedačku certifikovanou pro použití v letecké dopravě.
- 6) **Podrobnější podmínky dopravy výše uvedených kategorií cestujících sdělí prodejní kanceláře dopravce.**

2.9 ZAVAZADLA

- 1) **Obecná ustanovení**

Zavazadla se přepravují jako zapsaná (odbavená) a nezapsaná (kabinová). Cestující má právo na bezplatnou přepravu zavazadel podle dalších ustanovení těchto Podmínek. Cestující musí u odbavovací přepážky předložit všechna zavazadla. Dopravce má právo přesvědčit se o rozměrech a hmotnosti každého přepravovaného zavazadla. Dopravce je oprávněn odmítnout přepravu zavazadla, které nespĺňuje limity stanovené těmito přepravními podmínkami. Dopravce se zříká jakékoliv zodpovědnosti za předměty zadržené z bezpečnostních důvodů. Podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít cestující u sebe zbraně, stěfelivo, nože, hračky odpovídající skutečným útočným zbraním (např. pistole, granáty) a všechny další předměty bodné a sečné povahy. Tyto předměty musí být uloženy pouze v zapsaném zavazadle. Cestující bere na vědomí, že dopravce není odpovědný za předměty zadržené dopravcem či jinou osobou z bezpečnostních důvodů. Informace o přepravě tekutin na palubě letadel najdete [zde](#). Jakákoliv náhradní baterie může být přepravována pouze v kabinovém zavazadle na palubě letadla a musí být zabalena samostatně, aby se zabránilo zkratu.



Látky nebezpečné povahy (výbušniny a střelivo, hořlaviny, žiraviny, stlačené plyny, jedy nebo toxické a infekční materiály, okysličující látky, radioaktivní materiál, magnetický materiál a ostatní nebezpečné zboží) lze přepravovat až na výjimky pouze jako zboží na letecký nákladní list za zvláštních přepravních podmínek.

2) Zapsaná zavazadla

Jeden kus zapsaného zavazadla nesmí přesáhnout hmotnost 32 kilogramů a rozměry 203 cm (délka + šířka + hloubka). Jako zapsaná zavazadla se přijímají k přepravě dobře uzavřené a uzamčené kufry nebo jiná pevná uzavíratelná zavazadla. Se souhlasem dopravce mohou být převzaty k přepravě též jiné předměty.

Za přepravu nestandardního zavazadla (viz [bod 4](#)) níže) může být vybírán dodatečný [manipulační poplatek](#).

Za zavazadla, která cestující odevzdá dopravci k přepravě (zapsaná zavazadla), je cestujícímu jako potvrzení o převzetí vydán útržek zavazadlové přívěšky, který je cestující povinen uschovat pro případnou reklamaci.

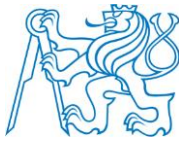
Jako zapsaná zavazadla lze též přepravovat ve vhodných obalech potraviny a malá živá zvířata dle vnitřních předpisů dopravce. Každé zavazadlo před přijetím k přepravě musí být opatřeno vně i uvnitř jmenovkou se jménem cestujícího a jeho kontaktní adresou v místě pobytu (např. název a adresa hotelu, adresa trvalého pobytu apod.). Jméno uvedené na jmenovce musí souhlasit se jménem v letence a v cestovním dokladu. Zavazadla, včetně zavazadel s uzávěrem na zip, musí být uzamčena, aby během přepravy nedošlo k jejich otevření. Cestující je povinen vyzvednout si zavazadlo ihned po přeletu. Dopravce neodpovídá za zavazadlo, které nebylo ihned po přeletu vyzvednuto. Zapsaná zavazadla se přepravují v nákladovém prostoru letadla a přepraví se zpravidla týmiž letadlem jako cestující. Není-li taková přeprava možná, uskuteční se nejbližším možným spojením.

Přepravu zavazadel a věcí, které by mohly ohrozit bezpečnost letu, osob nebo majetku a dále zavazadel a věcí, které by mohly být při letecké přepravě snadno poškozeny, nebo jejichž obal je nevhodující, může dopravce odmítnout před odletem nebo kdykoliv během cesty.

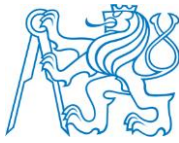
Peníze, šeky, kreditní karty, obchodovatelné či cenné papíry nebo ostatní cennosti, obchodní či jiné osobní dokumenty, pasy či jiné osobní identifikační doklady, léky, klíče, mobilní telefony, dioptrické a sluneční brýle, šperky a předměty z drahých kovů, fotoaparáty, videokamery nebo jiné elektronické přístroje (včetně PC, notebooků a CD s databázemi), umělecké a křehké předměty nebo zkazitelné zboží nesmí cestující přepravovat v zapsaném zavazadle.

Při cestě, na které jsou zapsaná zavazadla přepravována dle kusového systému, má dospělý cestující v cestovní třídě Business nárok na bezplatnou přepravu dvou kusů zapsaných zavazadel, kde součet všech tří rozměrů každého z nich nepřesahuje 158 cm a hmotnost každého z nich nepřesahuje 32 kg. V cestovní třídě Economy má dospělý cestující nárok na bezplatnou přepravu jednoho kusu zapsaného zavazadla, kde součet všech tří rozměrů zavazadla nepřesahuje 158 cm a hmotnost zavazadla nepřesahuje 23 kg. Dítě, které má rezervaci místa, má nárok na bezplatnou přepravu zapsaných zavazadel ve stejném rozsahu jako dospělý cestující a, s ohledem na věk dítěte, jedné autosedačky (certifikované pro leteckou dopravu), která bude použita na palubě letadla pro přepravu dítěte, a skládacího dětského kočárku. Dítě ve věku do 2 let, které nemá rezervaci místa, má nárok na bezplatnou přepravu jednoho kusu zapsaného zavazadla, jehož součet všech tří rozměrů (šířka + výška + hloubka) nepřesahuje 115 cm (45 in) a hmotnost nepřesahuje 10 kg (22 lb) a jednoho skládacího dětského kočárku.

Cenné, křehké či snadno rozbitné předměty (např. hudební nástroje, lustry apod.), které jsou zabalené v ochranném obalu, si cestující může vzít do kabiny pro cestující jako zavazadlo a přepravit na samostatné sedačce. Pro takové zavazadlo musí mít cestující předem potvrzené místo společně s místem pro cestujícího. Při rezervaci místa pro zavazadlo musí být oznámeny jeho rozměry a hmotnost. Pro bezpečnou přepravu v sedačce nesmí zavazadlo přesáhnout hmotnost 20 kg a rozměry nesmí přesáhnout šířku 42 cm, hloubku 41 cm a výšku 80 cm u všech typů letadel. Za přepravu zavazadla na sedačce bude vybrán poplatek ve výši použitelného tarifu pro dospělého cestujícího.



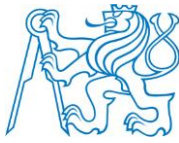
- 3) **Nezapsaná (kabinová) zavazadla**
Obchodní třída (Business)
Kabinové zavazadlo může mít maximální délku 55 cm, maximální šířku 45 cm a maximální hloubku 25 cm, včetně držadla, postranních kapes a koleček.
Kromě 1 kusu kabinového zavazadla může cestující na palubě letadla přepravovat 1 kus malého příručního zavazadla, které může mít maximální délku 40 cm, maximální šířku 30 cm a maximální hloubku 20 cm, včetně držadla a postranní kapsy (např. kabelka, kufřík nebo taška s přenosným počítačem). Celkový součet hmotností kabinového a příručního zavazadla nesmí přesáhnout 12 kg.
- Ekonomická třída (Economy)
Kabinové zavazadlo může mít maximální délku 55 cm, maximální šířku 45 cm a maximální hloubku 25 cm, včetně držadla, postranních kapes a koleček.
Hmotnost kabinového zavazadla nesmí přesáhnout 8 kg.
Všechny ostatní předměty musí být uloženy v kabinovém zavazadle.
Na palubě letadla je také možné v obou přepravních třídách přepravovat:
- Autosedačku pro dítě s potvrzenou rezervací místa. Autosedačka musí být certifikovaná pro použití v letadle. Pro bezpečné uchycení autosedačky k sedačce na palubě letadla nesmí spodní část autosedačky přesáhnout šířku 42 cm a hloubku 46 cm.
 - Berle nebo zcela složitelný vozík, případně jiné ortopedické přístroje pro invalidní cestující. Invalidní vozík se z prostorových důvodů ukládá do nákladového prostoru letadla.
- Kabinové zavazadlo musí být na palubě letadla umístěno ve vyhrazených úložných prostorách nad hlavami cestujících nebo pod sedačkou před cestujícími.
Zavazadla překračující povolené rozměry nebo hmotnost nemohou být z bezpečnostních důvodů přepravena na palubě letadla. Taková zavazadla mohou být uložena a přepravena jako zapsaná v nákladovém prostoru letadla, pokud splňují požadavky stanovené pro zapsaná zavazadla. Pokud cestující nesouhlasí s přepravou zavazadla jako zapsaného, dopravce je oprávněn vyloučit takové zavazadlo z přepravy. Za dodatečné odbavení zavazadla mimo standardní odbavovací přepážku je vybírán dodatečný servisní poplatek.
Pokud kabinové zavazadlo splňuje povolené rozměry a je předáno dopravci až u letadla z důvodu nedostatku místa na palubě, není považováno za odbavené zavazadlo a žádný poplatek se nevybírání.
Pokud musí být kabinové zavazadlo přepravováno v nákladovém prostoru, cestující odpovídá za obsah zavazadla. Cestující si musí z takového zavazadla odebrat cenné a křehké předměty (např. léky, brýle, doklady totožnosti a jiné důležité dokumenty, peníze, mobilní telefon a jiné elektronické přístroje, šperky, atd.).
- 4) **Zvláštní druhy zavazadel**
Pouze s předchozím souhlasem dopravce a za podmínek jím stanovených lze přepravovat:
- a) sportovní výstroj nebo jiné nestandardní nebo nadrozměrné zavazadlo;
 - b) živá zvířata pouze do těch míst, kam je to platnými předpisy povoleno;
Zvířata nejsou součástí nároku na bezplatnou přepravu zavazadel. Dopravce neodpovídá za případné zdravotní problémy zvířete způsobené leteckou dopravou. Některá zvířata mohou být přepravena za příslušný poplatek v kabině pro cestující nebo jako zapsané zavazadlo v zavazadlovém prostoru letadla v dostatečně velké a pevné schráně s nepropustným dnem a dostatečnými otvory pro dýchání. Dopravce má právo vyžádat si u veterinární služby souhlas s přepravou zvířete a schválení použité schránky. V kabině pro cestující se mohou malá zvířata přepravovat ve schráně o maximálních rozměrech nepřesahujících délku 43 cm, šířku 30 cm a výšku 27 cm. Celková hmotnost schránky se zvířetem nesmí přesáhnout 8 kilogramů. Zdarma a bez schránky se kromě toho může přepravovat v kabině letadla slepecký pes, doprovází-li nevidomou, hluchou či jinak postiženou osobu a pes určený pro záchranu lidských životů. Tito psi musí být opatřeni postrojem, vodítkem, potvrzením o výcviku a požadovanou dokumentací, dále je doporučen náhubek pro psa pro použití v případě nutnosti.



- c) přeprava zbraní a střeliva;
Zbraně všeho druhu mohou být přijaty k letecké přepravě jen do těch míst, kam je to platnými předpisy povoleno. Musí být nenabité a umístěny pouze v nákladovém prostoru. Střelivo, které je svým charakterem výbušnina, patří mezi tzv. nebezpečný náklad a může být přepraveno pouze jako letecké zboží podle podmínek pro přepravu nebezpečného nákladu.
 - d) přeprava diplomatických zavazadel je povolena diplomatickým kurýrům v kabině pro cestující.
- 5) Přeprava zavazadel překračujících povolené limity
Přespočetná zavazadla budou přepravena podle kapacitních možností dopravce. Při použití kusového systému přepravy zavazadel se za každý kus zavazadla navíc nebo za překročení rozměrů nebo hmotnosti zavazadla platí [poplatek](#) stanovený dopravcem. Při použití váhového systému přepravy zavazadel bude za zavazadla, která mají větší hmotnost, než je povolený limit, účtován poplatek za každý kilogram nadváhy podle jejich celkové hmotnosti a cílové destinace. Poplatky za překročení limitu pro bezplatnou přepravu zapsaných zavazadel mohou být vybrány, s ohledem na technické možnosti, kdykoliv během přepravy.
- 6) Prohlídka zavazadel
Doprovodce se může v přítomnosti cestujícího přesvědčit o obsahu jeho zavazadel. Není-li cestující přítomen, je dopravce oprávněn za přítomnosti alespoň jednoho svědka, který není pracovníkem dopravce, otevřít zavazadlo cestujícího, má-li za to, že obsahuje předměty vyloučené z přepravy nebo jejichž přeprava vyžaduje zvláštní režim.
- 7) Nedoprovázená zavazadla
Přeprava nedoprovázených zavazadel se řídí zvláštními předpisy dopravce.
- 8) Zavazadla s prohlášenou hodnotou
Cestující má možnost nejpozději před předáním zavazadla dopravci prohlásit hodnotu zapsaného zavazadla vyšší, než je hodnota odpovědnosti leteckého dopravce, a zaplatit stanovený poplatek za vyšší prohlášenou hodnotu, nebo si může takové zavazadlo nechat pojistit u pojišťovny.
- 9) Výdej zapsaných zavazadel
- a) cestující je povinen vyzvednout si zavazadla ihned po přeletu,
 - b) vyzvednout zavazadlo může držitel zavazadlového lístku a útržku zavazadlové přívěsky, která byla k zavazadlu vystavena. Dopravce není povinen zjišťovat, je-li držitel zavazadlového lístku a útržku zavazadlové přívěsky oprávněn převzít zavazadlo a neodpovídá za ztrátu, škodu, či jiné výlohy, které by vznikly cestujícímu v této souvislosti,
 - c) poškozené nebo nedoručené zavazadlo je nutné ohlásit ihned po přeletu u přepážky REKLAMACE ZAVAZADEL - BAGGAGE CLAIM. Dopravce je povinen sepsat zápis. Jinak se předpokládá, že zavazadlo bylo vydáno v řádném stavu,
 - d) při pozdějším ohlášení škody musí cestující prokázat příčinnou souvislost mezi ohlášenou škodou a příslušnou dopravou.

2.10 LETOVÝ ŘÁD

- 1) Letový řád
Dopravce vyvine maximální úsilí za účelem provedení dopravy cestujících a jejich zavazadel v souladu s letovým řádem platným v den letu.
Dopravce neodpovídá za chyby a opomenutí v letových řádech nebo jiných informacích poskytnutých zaměstnanci nebo agenti dopravce o datech a časech odletů či přiletů a o provozu letadel, s výjimkou případů, kdy dopravce si je vědom, že jeho jednáním nebo opomenutím nastane pravděpodobně škoda.
- 2) Nepravidelnosti v letecké dopravě
Pokud je let zpožděn, zrušen, nebo pokud dopravce není schopen zajistit předem potvrzené místo a cestující nemůže být dopraven do konečného místa určení, nebo zmešká návaznou linku s potvrzenou rezervací místa, je dopravce povinen v souladu s nařízením Evropského parlamentu číslo [261/2004](#) buď:
a) vrátit jízdné, pokud již cesta nemůže splnit svůj původní účel, nebo



- b) dopravit cestujícího do konečného místa určení vyznačeného na letence vlastní pravidelnou linkou, nebo pokud je to technicky možné, pravidelnou linkou jiného leteckého dopravce. Změna dopravce na základě dohody s cestujícím znamená zánik původní a vznik nové přepravní smlouvy s příslušným dopravcem. Pokud cestující akceptuje změnu dopravce, akceptuje také přepravní podmínky nového dopravce.
- c) Cestující má s ohledem na dobu čekání nárok na občerstvení, případně na ubytování v hotelu, pokud se pobyt na jednu nebo více nocí stane nezbytným.

Cestujícímu s potvrzenou rezervací, který nebyl přijat k dopravě z důvodu zrušení linky zaviněné dopravcem nebo z důvodu nedostatku míst v letadle, bude poskytnuta příslušná kompenzace.

Na marketingových linkách do/z USA poskytne provozující dopravce cestujícím asistenci v případě dlouhého pojiždění po letištní ploše, a to v rozsahu stanoveném [Pohotovostním plánem](#) provozujícího dopravce.

2.11 VRÁCENÍ JÍZDNÉHO

1) Obecná ustanovení

Vrácení jízdného neboli refundace se řídí těmito přepravními podmínkami a tarifními podmínkami platnými pro příslušné jízdné v době zakoupení letenky. Refundace je prováděna pouze dopravcem, který vystavil letenku nebo agentem, který je k tomu oprávněn. Při vrácení jízdného bude dodržen způsob platby. Dopravce může požadovat, aby osoba, která žádá vrácení jízdného, podala písemnou žádost.

V případě, že dopravce nemůže splnit podmínky přepravy dle smlouvy o přepravě nebo kdy cestující žádá změnu některé z podmínek dopravy, je letecký dopravce oprávněn poskytnout cestujícímu náhradu za nepoužitou letenku nebo její část.

Vrácené jízdné bude vyplaceno oprávněné osobě jen tehdy, odevzdá-li dopravci letenku s nepoužitými letovými kupony, kuponem pro cestujícího, popř. i palubní vstupenku. Dopravce poskytne náhradu buď osobě uvedené na letence, nebo osobě, která za tuto letenku zaplatila, a předloží o tom důkaz. Jestliže byla letenka zaplacená jinou osobou, než která je uvedena na letence, a dopravce má označeny na letence omezující podmínky pro refundaci, provede dopravce refundaci pouze osobě, která zaplatila letenku. Kromě případu ztracených letenek, provede dopravce refundaci pouze na základě odevzdání příslušných kuponů dopravci.

Refundace poskytnutá osobě, která předložila doklad o zaplacení a nevyužité letové kupony ve smyslu výše uvedených ustanovení, je považována za řádnou refundaci a zprošťuje leteckého dopravce jakékoliv odpovědnosti či následných nároků na další refundace.

2) Vrácení jízdného z důvodů nezaviněných cestujícím

Pokud cestující nemohl nastoupit cestu, na kterou měl zakoupenou letenku, z důvodů, které jsou na straně dopravce, dopravce vrátí cestujícímu jízdné bez ohledu na podmínky zakoupeného jízdného.

3) Vrácení jízdného na žádost cestujícího

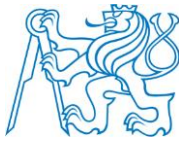
Pokud cestující požádá po zakoupení letenky o vrácení jízdného z jiných důvodů než uvedených v bodě 2) tohoto paragrafu, dopravce provede vrácení jízdného v souladu s těmito přepravními podmínkami a tarifními podmínkami platnými pro příslušné jízdné v době zakoupení letenky. Za refundaci letenky se vybírá [servisní poplatek](#).

4) Refundace ztraceného dokladu

Pokud dojde ke ztrátě přepravního dokladu, dopravce nabídne cestujícímu nákup nového dokladu. Pokud cestující dodatečně předloží letenku v prodejní kanceláři, kde byla letenka zakoupena, je možné poskytnout standardní refundaci v souladu s podmínkami tarifu.

5) Lhůta k podání žádosti

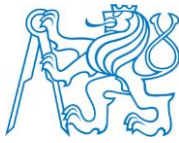
Žádost o vrácení jízdného za nepoužitý nebo částečně použitý doklad je nutno předložit nejpozději do 30 dnů po skončení platnosti dokladu.



- 6) Právo odmítnout refundaci
Dopravce může odmítnout refundaci:
 - a) po skončení platnosti dokladu a uplynutí lhůty k podání žádosti,
 - b) pokud zpáteční letenka byla podmínkou povolení vstupu do země,
 - c) v souladu s podmínkami zakoupeného tarifu.
- 7) Měna
Při vrácení jízdného se postupuje podle platných předpisů země, v níž byla letenka zakoupena nebo kde dochází k vrácení jízdného. Proto se jízdné vrátí ve měně, ve které bylo zapláceno nebo je-li to v souladu s platnými devizovými předpisy, ve měně země, kde se jízdné vrací.

2.12 CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI

- 1) Cestovní pasy, víza a ostatní doklady
 - a) cestující je povinen opatřit si veškeré doklady a splnit všechny podmínky požadované úřady země odletu, tranzitu, transferu nebo příletu (např. podmínky pro vstup do země, případně výstup ze země),
 - b) dopravce neodpovídá za škody nebo výdaje, které cestujícímu vzniknou tím, že nedodržel uvedené povinnosti,
 - c) dopravce je oprávněn, nikoliv však povinen, provést kontrolu veškerých cestovních dokladů a náležitostí.
- 2) Odmítnutí vstupu do země a vyhoštění
Cestující je povinen uhradit platné jízdné, jestliže je dopravci rozhodnutím příslušného orgánu uloženo vrátit cestujícího do místa jeho původního odletu nebo kamkoliv jinam. Dopravce může použít k úhradě takového jízdného dosud nepoužité dopravní doklady. Jízdné vybírané za dopravu do místa, kde byl vstup do země odmítnut nebo kde došlo k vyhoštění cestujícího, dopravce zpět nevrací.
- 3) Úhrada nákladů a škody dopravce
Cestující je povinen na požádání uhradit dopravci veškeré náklady a škody vzniklé tím, že nesplnil předepsané administrativní cestovní náležitosti požadované v zemi odletu, tranzitu, transferu nebo příletu.
- 4) Celní prohlídka
Cestující je povinen být přítomen prohlídce zapsaných nebo nezapsaných zavazadel, kterou provádějí celní nebo jiné orgány. Dopravce není odpovědný za jakoukoliv škodu či ztrátu, která vznikla cestujícímu nesplněním této podmínky.



3 SPOLEČNÁ USTANOVENÍ A ODPOVĚDNOST LETECKÉHO DOPRAVCE

3.1 DOPRAVA PROVÁDĚNÁ POSTUPNĚ NĚKOLIKA DOPRAVCI

Letecká doprava, která má být uskutečněna postupně několika dopravci v rámci jedné letenky nebo spolu s ní vystavených přípojových letenek, se považuje za jediný úkon.

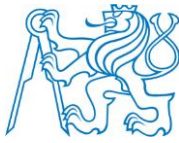
Je-li doprava a přeprava prováděna postupně několika dopravci, je každý dopravce, jenž přijímá cestující a zavazadla, považován za smluvní stranu dopravní smlouvy podle mezinárodních platných úmluv.

Při této dopravě mohou cestující nebo jejich zástupci uplatňovat nárok pouze vůči dopravci, jenž provedl dopravu, během níž došlo ke skutečnosti zakládající nárok na náhradu škody s výjimkou případu, kdy první dopravce převezme výslovným ujednáním odpovědnost za celou cestu.

Jde-li o zavazadla, může cestující uplatňovat nárok vůči prvnímu dopravci, dále cestující oprávněný k vydání zavazadla může uplatňovat nárok vůči poslednímu dopravci a dále může uplatňovat nárok vůči dopravci, který uskutečnil přepravu, při níž došlo ke zničení, ztrátě, či poškození zavazadel nebo ke zpoždění. Tito dopravci jsou společně a nerozdílně odpovědní vůči cestujícím.

3.2 ODPOVĚDNOST DOPRAVCE

- 1) Všeobecně
 - a) Odpovědnost leteckého dopravce se v mezinárodní letecké dopravě řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. května 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.
 - b) Dopravce odpovídá do výše skutečné škody, nejvýše však do limitu omezujícího jeho odpovědnost. Dopravce neodpovídá za nepřímou či následnou škodu ani za ušlý zisk.
 - c) Omezení odpovědnosti dopravce se vztahuje na všechny zaměstnance, agenty i zástupce dopravce.
- 2) Odpovědnost dopravce za škodu při dopravě cestujících a jejich zavazadel
 - a) V případě smrti nebo zranění cestujícího z důvodu nehody nemá dopravce žádný finanční limit odpovědnosti. Při odškodném do výše 113 100 SDR (přibližně 125 000 EUR nebo odpovídající částka v místní měně) nebude dopravce vznášet námitky proti vzniklým prokázaným nárokům na odškodnění. Na část požadavku na odškodné převyšující 113 100 SDR si dopravce vyhrazuje veškeré možnosti obrany a právo prokázat, že se nejednalo o nedbalost nebo jiné zavínění na straně dopravce.
 - b) V případě smrti nebo zranění cestujícího poskytne dopravce oprávněně osobě zálohu v minimální výši 16 000 SDR (přibližně 17 500 EUR nebo odpovídající částka v místní měně) na pokrytí bezprostředních finančních potřeb. Záloha bude poskytnuta do 15 dnů od určení osoby oprávněně k odškodnění. Zálohová platba neznamená přiznání odpovědnosti dopravce a v případě následných plateb je považována za součást celkového odškodného. Zálohová platba se nevrací dopravci, pokud ovšem dopravce neprokáže, že škoda byla způsobena nedbalostí, opomenutím či jiným nesprávným jednáním cestujícího, ke kterému se platba vztahuje, nebo pokud zálohovou platbu dostala osoba, která k tomu dle platných zákonů není oprávněná.
 - c) V případě zpoždění při přepravě cestujícího odpovídá dopravce za škodu až do výše 4 694 SDR (přibližně 5 200 EUR nebo odpovídající částka v místní měně) kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit.
 - d) V případě zpoždění při přepravě zapsaných zavazadel odpovídá dopravce za škodu až do výše 1 131 SDR (přibližně 1 250 EUR nebo odpovídající částka v místní měně) kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit.



- e) V případě zničení, ztráty nebo poškození zapsaných nebo nezapsaných zavazadel odpovídá dopravce za škodu až do výše 1 131 SDR (přibližně 1 250 EUR nebo odpovídající částka v místní měně) kromě případů běžného opotřebení a případů, kdy je zavazadlo cestujícího před začátkem cesty již poškozené nebo vadné.
 - f) Výše uvedený limit odpovědnosti za zavazadla do výše 1 131 SDR se vztahuje na zapsaná i nezapsaná zavazadla dohromady s ohledem na předložené účty.
- 3) Omezení odpovědnosti dopravce za škodu
- a) Dopravce je odpovědný pouze za škody způsobené na vlastní lince. Dopravce, jenž vystavil letenku či odbavil zavazadla na linku jiného dopravce, vystupuje pouze jako jeho agent. Cestující má právo uplatňovat své nároky, v případě zapsaných zavazadel, vůči prvnímu nebo poslednímu dopravci.
 - b) Dopravce není odpovědný za poškození zavazadla cestujícího, které bylo způsobeno obsahem zavazadla.
 - c) Dopravce není odpovědný za škody na nezapsaných zavazadlech a jiných věcech, které jsou v osobním opatrování cestujícího, ledaže by škoda byla způsobena jeho zaviněním nebo cestující ztratil možnost o své zavazadlo pečovat. Byla-li však škoda způsobena spoluzaviněním cestujícího, odpovídá cestující a dopravce poměrně podle své účasti na způsobení škody.
 - d) Dopravce není odpovědný za jakoukoliv škodu, ztrátu nebo poškození, které byly způsobeny přírodními vlivy, smrtí zvířat nebo jednáním zvířat jako je kousání, kopání, probodnutí nebo dušení, nebo vadnou schránkou pro zvíře či neschopností zvířete vyrovnat se po psychické stránce s odlišnými podmínkami letecké přepravy.
 - e) V případě, že je přepravován cestující, jehož věk či duševní nebo tělesný stav je takový, že mu může způsobit nějaké nebezpečí nebo riziko, neodpovídá dopravce za žádné nemoci, zranění nebo nezpůsobilost, invaliditu či smrt, jež lze přisoudit takovému stavu či za zhoršení takového stavu.

3.3 ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ

- 1) Škodu na zdraví, nezapsaných zavazadlech a jiném osobním majetku je cestující povinen ihned ohlásit dopravci, který o tom sepiše zápis. Při pozdějším ohlášení škody musí cestující prokázat příčinnou souvislost mezi ohlášenou škodou a příslušnou dopravou. Při vážných zraněních je dopravce povinen hlášení učinit sám.
- 2) Škodu na zapsaném zavazadle musí cestující reklamovat u dopravce ihned po přeletu, nejpozději však písemně do 7 dnů ode dne vydání zavazadla cestujícímu. Nároky z odpovědnosti za zpoždění zavazadla je třeba uplatnit písemně do 21 dnů ode dne, kdy zavazadlo bylo vydáno.
- 3) Nárok na náhradu škody na zdraví, zpožděním zavazadla, ztrátou nebo poškozením zavazadla zaniká po uplynutí 2 let ode dne přeletu do místa určení nebo ode dne, kdy letadlo mělo přiletět, nebo 2 roky od ukončení přepravy.

3.4 PLATNOST A ÚČINNOST

Tyto „Přepravní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě“ nabývají platnosti a účinnosti dne 27. října 2013, jsou vydány v elektronické podobě a mohou být vytištěny na žádost cestujícího k nahlédnutí ve všech kancelářích Českých aerolinií.

K tomuto dni pozbývají platnosti a účinnosti „Přepravní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě“ ze dne 31. března 2013.

Znění těchto přepravních podmínek je vyhotoveno v českém jazyce. V případě sporu nebo nejasností při výkladu znění v ostatních jazycích je vždy rozhodující znění v českém jazyce.

České aerolinie a.s.