



**ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TEHNICKÉ V PRAZE**  
**FAKULTA DOPRAVNÍ**

Martina Konečná

Problematika novodobého přístupu k tarifní struktuře  
v osobní letecké dopravě

**Bakalářská práce**

**2016**



**K617 ..... Ústav logistiky a managementu dopravy**

**ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**  
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

**Martina Konečná**

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

**B 3710 – MED – Management a ekonomika dopravy a telekomunikací**

Název tématu (česky): **Problematika novodobého přístupu k tarifní struktuře v osobní letecké dopravě**

Název tématu (anglicky): The Issue of Modern Acces to Tarif Structure in Civil Air Transport

**Zásady pro vypracování**

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

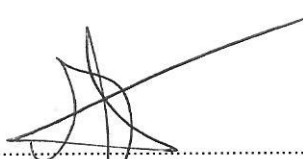
- Úvod do problematiky tarifní struktury osobní letecké dopravy – popis základní metodiky, rozdíly mezi standardním a nízkonákladovým přístupem
- Úvod do prostředí OLD z pohledu nabídky služeb spojených s tarifem – cestovní třídy, příplatky za služby
- Právní předpisy platné pro osobní leteckou dopravu – práva a povinnosti cestujících vs. dopravců
- Analýza současných problémů spojených s novodobým trendem dynamického oceňování – změny v tarifní struktuře, vstup novodobých technologií do prostředí OLD, konkrétní příklady z praxe
- Zhodnocení změn v tarifní struktuře – přínosy a mínusy pro cestující i dopravce


- Rozsah grafických prací: podle pokynů vedoucí bakalářské práce
- Rozsah průvodní zprávy: minimálně 35 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)
- Seznam odborné literatury: Bína, L., Šourek, D., Žihla, Z. Letecká doprava II. VŠO v Praze, 2007  
Pruša, J. a kol.. Svět letecké dopravy. Galileo CEE Service ČR s.r.o., 2007  
Holloway, S. Straight and level. 3rd edition. Burlington: Ashgate Publishing Company, 2008


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

Datum zadání bakalářské práce: **30. června 2015**  
(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 bakalářské práce: **25. srpna 2016**  
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

  
doc. Ing. Lukáš Týfa, Ph.D.  
vedoucí  
Ústavu logistiky a managementu dopravy

  
L. S.

  
prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek, dr. h. c.  
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání bakalářské práce.

  
Martina Konečná  
jméno a podpis studenta

V Praze dne .....30. června 2015

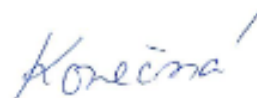
## Prohlášení

Předkládám tímto k posouzení a obhajobě bakalářskou práci, zpracovanou na závěr studia na ČVUT v Praze, Fakultě dopravní.

Prohlašuji, že jsem předloženou práci vypracovala samostatně a že jsem uvedla veškeré použité informační zdroje v souladu s Metodickým pokynem o dodržování etických principů při 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 ..... srpna 2016



.....

podpis

## Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala všem, kteří mi poskytli podklady pro vypracování této práce. Zvláště pak děkuji vedoucí projektu Ing. Petře Skolilové za odborné vedení a konzultování bakalářské práce a za rady, které mi poskytovala po celou dobu mého studia. V neposlední řadě je mou milou povinností poděkovat svým rodičům a blízkým za morální a materiální podporu, které se mi dostávalo po celou dobu studia

## **Abstrakt**

Autor:

Martina Konečná

Název bakalářské práce:

Problematika novodobého přístupu k tarifní struktuře v osobní letecké dopravě

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Petra Skolilová

Škola:

České vysoké učení technické v Praze,

Fakulta dopravní, Ústav logistiky a managementu dopravy

Rok vydání:

2016

Tématem této bakalářské práce je problematika novodobého přístupu k tarifní struktuře v osobní letecké dopravě. V úvodu práce je charakterizován pojem letecký dopravce, jeho rozdělení, mezinárodní organizace letecké dopravy a aliance leteckých dopravců. Další část se zabývá tarifní strukturou a cenou letenky. Následně se věnuje prostředí osobní letecké dopravy z pohledu nabídky služeb spojených s tarifem a popisuje zde cestovní třídy, příplatky za služby a uvádí příklad na leteckém dopravci. Závěr práce je věnován změnám v tarifní struktuře a zhodnocuje jejich dopad.

Klíčová slova: Osobní letecká doprava, tarifní struktura, cestovní třídy, právní předpisy.

## **Abstract**

Author:

Martina Konečná

Title:

The issue of modern acces to tariff structure in civil air transport

Thesis advisor:

Ing. Petra Skolilová

School:

Czech Technical University in Prague,

Faculty of Transportation Sciences, Institute of Logistics and Transport Management

Year of publication:

2016

The theme of this bachelor's thesis is the issue of modern acces to tariff structure in civil air transport. The introduction of this thesis characterizes the term air carrier, its dividing, international organizations of air travel and alliance of air carriers. The next part addresses tarrif structure and ticket price. Subsequently, the thesis deals with the environment of personal air travel from the perspective of offered services associated with the tarrif, describes travel classes, additional charges for services and presents an example from an air carrier. The conclusion part is devoted to changes in tarrif structure and evaluation of their impact on the matter.

Keywords: Personal air transport, tariff structure, travel classes, legislation.

## Obsah

Seznam použitých zkratk	9
1 Úvod	10
2 Letecký dopravce	12
2.1 Rozdělení letecké dopravy	13
2.1.1 Osobní a nákladní letecká doprava	14
2.1.2 Pravidelná a nepravidelná přeprava	14
2.1.3 Vojenská a civilní letecká doprava	15
2.1.4 Letecký dopravce podle přístupu k nákladům – nízkonákladový a standardní dopravce	16
2.2 Mezinárodní organizace civilní letecké dopravy	18
2.2.1 ICAO (International Civil Aviation Organization)	18
2.2.2 IATA (International Air Transport Association)	19
2.3 Aliance leteckých dopravců	19
2.3.1 One World	21
2.3.2 SkyTeam	22
2.3.3 Star Alliance	23
3 Tarify letecké dopravy	25
3.1 Tarifní podmínky - letenky	26
3.1.1 Cena letenky dle tarifních podmínek u standardních dopravců	28
3.1.2 Platnost tarifu	28
3.1.3 Délka pobytu v cílové destinaci	29
3.1.4 Refundace a změna vystavené letenky	31
3.1.5 Endorsace – přenositelnost na jiné dopravce	32
3.1.6 Cena letenky dle tarifních podmínek u nízkonákladového dopravce	33
3.2 Cena letenky	36
4 Úvod do prostředí OLD z pohledu nabídky služeb spojených s tarifem – cestovní třídy, příplatky za služby	37
4.1 Cestovní třídy	37
4.1.1 Economy třída – ECONOMY CLASS	37
4.1.2 Vyšší ekonomická třída - UPPER ECONOMY CLASS	37
4.1.3 Obchodní třída - BUSINESS CLASS	38
4.1.4 První třída – FIRST CLASS	38
4.2 Příplatky za služby	38
4.3 Bonusový program	39
4.4 Příklad letecké společnosti – British Airways	40



4.4.1	British Airways – First class .....	41
4.4.2	British Airways – Business Class .....	42
4.4.3	British Airways – Economy class .....	44
5	Právní předpisy platné pro osobní leteckou dopravu – práva a povinnosti cestujících vs. dopravci .....	46
5.1	Přehled právních předpisů - legislativa .....	47
5.2	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 .....	48
5.3	Náhrada a pomoc cestujícím .....	49
5.3.1	Odepření nástupu na palubu .....	49
5.3.2	Zrušení letu .....	50
5.3.3	Zpoždění letu .....	51
5.4	Náhrada škody .....	52
5.4.1	Právo na náhradu škody .....	52
5.4.2	Právo na proplacení výdajů nebo na přesměrování letu .....	52
5.4.3	Právo na poskytnutí péče .....	53
5.4.4	Změna třídy na vyšší nebo nižší .....	53
6	Analýza současných problémů spojených s novodobým trendem dynamického oceňování .....	54
6.1	Změny v tarifní struktuře, vstup novodobých technologií do prostředí OLD .....	54
6.2	Příklady z praxe .....	57
6.2.1	Levné letenky od British Airways .....	58
7	Zhodnocení změn v tarifní struktuře – přínosy a mínusy pro cestující a dopravce .....	60
7.1	Přínosy .....	60
7.2	Mínusy .....	60
8	Závěr .....	61
9	Seznam zdrojů .....	63
10	Seznam obrázků .....	68
11	Seznam tabulek .....	70

## Seznam použitých zkratk

ADVP – advance payment restriction (nejpozdější dobu vystavení letenky před datem odletu)

BA – British Airways (Britské aerolinie)

CK – cestovní kancelář

CRS – central reservation systém (centrální rezervační systém)

ČSA – České aerolinie

FFP, FBF – Frequent Flyer Programme, Frequent Buyer Programme (bonusový nebo také věrnostní program)

IATA – International Air Traffic Association (Mezinárodní asociace letecké dopravy)

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

MCT – minimum connecting time (minimální přestupní čas)

OLD – osobní letecká doprava

Point to point – pouze přímé lety z bodu do bodu

PRR – past reservation rules (maximální doba pro vystavení letenky po rezervaci)

SU – sunday rule (noc ze soboty na neděli)

VRT – vysokorychlostní trať

## 1 Úvod

Tématem, kterým se zabývá tato bakalářská práce, je problematika novodobého přístupu k tarifní struktuře v osobní letecké dopravě. Nejbezpečnější doprava umožňuje cestujícím velké pohodlí, nabízí mnoho služeb. V posledních letech zaznamenala letecká doprava velký technický rozvoj a růst, který v budoucnu určitě čeká zejména osobní dopravu. Za velký zájem o leteckou dopravu mohou také extrémně levné letenky do všech koutů světa, které jsou nabízeny na speciálních webových stránkách.

Po druhé světové válce došlo k velkému vývoji v oblasti informačních systémů, což mělo vliv na bezpečnost leteckého provozu a také na optimalizaci procesu odbavení na letištích, kam řadíme rezervační systémy, odbavovací systémy a další. [1]

K velkému rozvoji došlo u leteckých dopravců, zvláště pak u nízkonákladových společností. Počet jimi přepravených cestujících neustále roste a to hlavně díky ceně letenek, které nabízejí. Oproti standardním dopravcům se snaží snížit náklady například na rezervaci letenek a jejich prodej, odbavení na letištích a služby na palubách. Rezervaci letenek řeší cestující pouze přes internet a platba je možná pouze kreditní kartou. Snížil se i počet personálu na letištích, který pomáhá s odbavením cestujícím a letadla. Místo toho jsou na letištích nové samoodbavovací kiosky a jak už název napovídá, cestující má u těchto zařízení možnost odbavit se sám. Těmito novinkami se budu zabývat v poslední části této bakalářské práce, kde je představím a analyzuji jejich přínos či negativa. [1]

První část bakalářské práce je zaměřena na vysvětlení pojmu letecký dopravce a rozdělení letecké dopravy. Seznamuje s mezinárodními organizacemi civilní letecké dopravy, a to hlavně s nevládní organizací IATA a vládní organizací ICAO. Letecké společnosti se spojují a vytvářejí takzvané aliance, které jim zajišťují spolupráci, zprostředkovávají lepší spojení s cestujícím a další. Těmito aliancemi jsou One World, Star Alliance a SkyTeam.

Vzhledem k tématu této bakalářské práce je zapotřebí začít objasněním tarifní struktury letecké dopravy. Tato kapitola popisuje rozdíl stanovení ceny letenky podle tarifních podmínek u nízkonákladových a standardních dopravců. Pomocí obrázků ze systému Galileo se zde objasňuje například platnost tarifu nebo přenositelnost na jiného dopravce a další.

Následuje úvod do prostředí osobní letecké dopravy z pohledu nabídky služeb spojených s tarifem. To znamená rozdělení paluby letadla do tzv. tříd, příplatky za služby a bonusový program, což si více přiblížíme na příkladu letecké společnosti British Airways. Tato společnost má jednu zásadní výjimečnost, která je popsána právě v této kapitole.

Dále se zaměřím na právní předpisy platné pro osobní leteckou dopravu, tj. práva cestujících ve vztahu k dopravcům. Nejzásadnější je zde nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004.

V závěru práce analyzuji současné problémy spojené s novodobým trendem dynamického oceňování. Uvedeny jsou změny v tarifní struktuře, jak jí například ovlivňuje vstup novodobých technologií do prostředí osobní letecké dopravy. Konkrétní příklad z praxe se týká chyb ve zpracování a distribuci leteckých tarifů společnosti British Airways. Poslední kapitola hodnotí změny v tarifní struktuře, které rozdělujeme na přínosy a mínusy pro cestující i dopravce.

## 2 Letecký dopravce

Základním prvkem civilní letecké dopravy je letecký dopravce, který provozuje letadla a vykonává vlastní přepravní činnosti. K tomu, aby mohl tuto činnost vykonávat, musí mít kromě letadel, personálu, prostředků pro zajištění jejich bezpečného a ekonomického provozu a běžného organizačního zázemí, také několik specializovaných profesí typických pro tento obor. Mimo to musí letecký dopravce s ohledem na povahu odvětví externě zajistit řadu služeb, činností a infrastruktury. [2]

Letečtí dopravci obvykle jednájí jako samostatný podnik a zajišťují přepravu cestujících, nákladu nebo pošty, eventuálně kombinaci těchto typů obchodního vytížení. Pokud se vrátíme k počátkům letecké dopravy, historicky nejstarší je přeprava pošty pro národní poštovní organizace, časem se přešlo na přepravu cestujících a teprve s růstem výkonu letadel a snižováním nákladů na jejich provoz v přepočtu na přepravní kapacitu došlo k vývoji letecké přepravy zboží. První civilní letadla byla schopná unést pouze pilota a minimum další zátěže, ale i přesto poskytla schopnost překonávat přírodní překážky, zkrátit trasu, měnit rychlost a ušetřit čas, na rozdíl od jiných druhů dopravy v té době. Postupem času se poštovní zásilky staly nejmenším z trojice placeného zboží – pošta, náklad, cestující. Takzvaní zásilkoví dopravci, jsou dopravci, kteří se specializují výhradně na přepravu pošty a na trhu fungují jako součást privátních poštovních služeb od sedmdesátých let 20. století.

Letecké dopravce lze rozdělit na dva druhy:

- osobní dopravci
- nákladoví dopravci.

[3]

Cestující, cestovní kanceláře a cestovní agentury, obchodní firmy nebo státní/poštovní úřady, poptávající přepravu zboží, představují pro letecké dopravce potenciální klienty. Letecký dopravce není schopen si zajistit všechny služby vlastními silami, a proto i on vystupuje v roli zákazníka vůči subjektům, které mu tyto služby nabízejí. Jedná se o letištní a letově-navigační služby, odbavení letadel a cestujících, údržbu letadel vč. informačních technologií a další. [4]

Aby letecký dopravce obdržel provozní povolení, má za úkol plnit tyto činnosti:

- a) letový provoz – mezi hlavní složky patří plánování letů a provozu letadel i posádek, zajišťování realizace letového řádu dopravce;
- b) technická provozuschopnost – především letadel a jejich hlavních komponentů; členíme dále na inspekci, údržbu a generální opravy;
- c) obchodní služby – tuto činnost dělíme na prodej přepravy, marketing produkt, odbavení nákladu a cestujících;
- d) pozemní obsluha – jedná se o zásobování leteckými pohonnými hmotami, čištění letadel, nakládání a vykládání letadel, ale i běžná údržba na rampě;
- e) management podniku – investice do letadlového parku, sítí linek a finanční náležitosti;
- f) kontrola kvality – musí být vykonávána nezávisle na ekonomických procesech; dalším požadavkem je přístup ke všem složkám managementu.

[5]

## 2.1 Rozdělení letecké dopravy

V předešlé kapitole jsem uvedla rozdělení leteckých dopravců na osobní a nákladní, avšak leteckou dopravu lze rozdělit i jinak z různých hledisek do několika skupin:

- a) osobní
- b) nákladní
- c) pravidelnou
- d) nepravidelnou
- e) vojenskou
- f) civilní
- g) klasickou
- h) nízkonákladovou

### 2.1.1 Osobní a nákladní letecká doprava

Jak už je možné poznat z názvu, osobní letecká doprava se soustředí na přepravu cestujících osob, k čemuž jsou také vybaveny paluby letadel. Doplňkovým zdrojem tržeb je přeprava dalších nákladů, jako jsou zboží a poštovní zásilky. Podle toho, co představuje větší podíl přepravy spolu s tímto druhem dopravy, vznikají buď dceřiné cargo společnosti, nebo se používají k těmto letům tzv. combi letadla. Tzv. combi letadla mohou přepravovat cestující a zároveň náklad. Tato letadla mají větší objem než letadla pro cestující, protože mají rozdělenou kabinu na nákladní a osobní část.

Letecké dopravce, kteří provozují nákladní leteckou dopravu, je možno rozdělit do dvou skupin:

- zbožíový dopravce,
- zásilkový dopravce.

Na přepravu zboží se specializuje zbožíový dopravce. Pro zjednodušení manipulace s nákladem používají specializované cargo flotily letadel kontejnery a palety. Letadlo je pro tento druh přepravy upraveno, tedy jeho paluba a spodní část letadla. Může se jednat o pravidelnou nebo nepravidelnou dopravu (podrobný popis v následující kapitole). Tito letečtí dopravci přepravují zboží na velké vzdálenosti na tzv. dálkových linkách.

Nákladní letecká doprava a její zásilkoví dopravci mají za úkol zajistit rychlou přepravu zásilek z jednoho místa na druhé. Rozdíl mezi zbožíovým a zásilkovým dopravcem tkví v tom, že zásilky jsou dodávány s garantovanou maximální dobou dodání. Organizace sítě zásilkových dopravců spočívá v tom, že v noci jsou provozovány přípojové lety, které svázejí či rozvázejí zásilky. Ve flotile zásilkových dopravců nalezneme malá vrtulová nebo proudová úzkotrupá letadla pro přípojové regionální lety a také širokotrupá letadla pro dálkovou přepravu.

[2]

### 2.1.2 Pravidelná a nepravidelná přeprava

Pokud se jedná o pravidelnou leteckou přepravu, je tato skutečnost uvedena v letovém řádu leteckého dopravce. Do této kategorie spadají klasičtí (síťoví), nízkonákladoví a regionální dopravci. [2]

Pro pravidelnou přepravu platí, že let musí být uskutečněn vždy, bez ohledu na to, jestli je letadlo obsazeno cestujícími, naloženo nákladem či zda letí poloprázdné nebo zcela prázdné. Jízdné je stanoveno na základě dohodnutých tarifů organizace IATA. Mezinárodní organizace stanovují pro pravidelnou přepravu pravidla, která musí dopravci dodržovat a řídit se jimi. [6]

Smlouvu pro pravidelnou přepravu uzavírají provozovatel a uživatel. Pokud se jedná o osobní dopravu, stává se smlouvou letenka. V případě, kdy je smlouvou Letecký nákladní list, jedná se o přepravu zboží. [2]

Můžeme se setkat se situací, kdy letecký dopravce provozující pravidelnou přepravu nabízí ke zlepšení svých letadel, zejména v zimním nebo nočním čase, svou volnou kapacitu pro nepravidelnou dopravu. Těmito leteckými dopravci jsou např. ČSA, KLM, Air France, British Airways a další. [2]

Nepravidelná letecká přeprava, známá také jako charterová letecká přeprava, je vykonávána na základě přímé objednávky, kdy je pravidelně pronajímána celá kapacita letadla. Podle požadavků objednavatele je provozována v čase a na trati, které si stanoví. Nepravidelná letecká přeprava se zaměřuje na přepravu velkých skupin cestujících nebo většího množství zboží. [6]

Pokud se letadla na těchto letech plně neobsadí, nese za to odpovědnost objednavatel a místa na těchto letech nejsou dále veřejně nabízena. Letadla na charterových letech poskytují sice větší kapacitu, ale menší pohodlí cestujícím. Na palubě letadel je menší počet toalet, omezené cateringové možnosti, apod. Ceny za nepravidelnou leteckou přepravu jsou určeny s ohledem na skutečné náklady a tržní situaci. [2]

V případě nepravidelné letecké přepravy se jedná o uzavřenou smlouvu na realizaci charteru (objednanou přepravu cestujících nebo zboží). Ve smlouvě jsou obsažena všechna práva a povinnosti obou smluvních stran, např. storno podmínky, povinnosti náhrady dopravce (pokud zavíní škody), apod. [6]

### **2.1.3 Vojenská a civilní letecká doprava**

Vojenská letecká doprava musí dodržovat speciální vojenské předpisy a nařízení Ministerstva obrany. Podstatou této dopravy je zajištění požadavků na ochranu státu.

Civilní letecká doprava se řídí několika mezinárodních smluv a mezinárodní spolupráce. Civilní letectví znamená vykonávání letecké činnosti na území ČR civilními letadly pro civilní účely. Patří do něj i provozování leteckých činností českými letadly pro civilní účely v cizině.

Nejpodstatnější částí civilního letectví je obchodní letecká doprava. Tato doprava letadly zprostředkovává přepravu osob, zboží a pošty za úplatu. Mezinárodní sdružení leteckých dopravců IATA stanovuje všeobecné podmínky a směrnice pro mezinárodní leteckou dopravu.



Obchodní leteckou dopravu můžeme dále dělit na:

- a) pravidelnou a nepravidelnou, dle způsobu provozování
- b) vnitrostátní a mezinárodní, dle rozsahu
- c) velkou a malou, dle velikosti (8)

Velká obchodní letecká doprava znamená dopravu osob, zvířat, zavazadel, věcí a pošty; letadla musí disponovat licencí a osvědčením leteckého dopravce (maximální vzletová hmotnost letadla je větší než 10 tun nebo je celkový počet sedadel pro cestující vyšší než 20); jedná se o pravidelné, nepravidelné, vnitrostátní i mezinárodní lety.

Malá obchodní letecká doprava představuje dopravu aerotaxi; jedná se o nepravidelnou, pohotovou a bezprostřední přepravu osob, zvířat, zavazadel a věcí vnitrostátně či mezinárodně, která musí splňovat povolení a osvědčení leteckého dopravce; letadla musí splňovat maximální vzletovou hmotnost menší než 10 tun a nebo je počet sedadel na palubě letadla menší než 20.

Pod pojem civilní letectví můžeme dále zařadit všeobecné letectví, do kterého patří:

- a) letecké práce – letadla slouží k provozování činnosti za úplatu;
- b) letecké činnosti pro potřeby státu – přeprava státních činitelů letadly;
- c) letecké činnosti pro vlastní potřebu – podnikatelská nebo jiná činnost, která musí dodržet zvláštní předpisy;
- d) rekreační a sportovní létání – lety nejsou prováděny za účelem zisku;
- e) letecká veřejná vystoupení a letecké soutěže.

[7, 8]

#### **2.1.4 Letecký dopravce podle přístupu k nákladům – nízkonákladový a standardní dopravce**

##### **2.1.4.1 Nízkonákladový dopravci**

První leteckou společností, která přišla na trh s tímto druhem dopravy, byla v roce 1949 Pacific Southwest Airlines. Začínali na vnitrostátních amerických linkách a snažili se při omezeném pohodlí cestujících nabídnout levné letenky. Zvrat pro tento koncept v letecké dopravě nastal v 70. letech, kdy tato letecká společnost prorazila na obchodní trh a v roce 1973 z tohoto nízkonákladového provozu vyprodukovala slušný výnos.

Pokud bychom se zaměřili na Evropu, historicky prvním nízkonákladovým dopravcem a průkopníkem se zde stala společnost RYANAIR. Díky tomuto přístupu, se v roce 2010 stala druhou největší leteckou společností v Evropě. Tato společnost létá mezi 27 zeměmi na více než 1100 linkách a její čistý zisk byl v roce 2010 401 mil. EUR.

V Evropě je v současné době mnoho nízkonákladových aerolinií. Mezi velmi známé patří například EasyJet, Flybe, Norwegian, Germanwings a Wizz Air. V České republice máme pouze jednoho zástupce, a to dceřinou společnost Travel service SMARTWINGS, která má základnu na Letišti Václava Havla.

Důvod, proč jsou letenky u těchto dopravců levnější, je kvůli snižování nákladů. Pro přepravu cestujících se využívají letadla typu A320/B737, která mají minimální vybavení, pro všechny cestující je vytvořena jen jedna třída a není jim zdarma poskytován žádný další servis (občerstvení, časopisy,...). Využívají se levná letiště a sloty, pokud možno brzy ráno nebo pozdě večer. Linky jsou vedeny jednoduše a zaměstnanci musí zvládnout více pracovních úkolů, než u standardních dopravců. Cestující si letenku zakoupí on-line nebo telefonicky, její cena závisí na zaplnění kapacity letadla a včasnosti nákupu. Na letenku není možno uplatnit slevy, např. studentskou.

[9]

Nízkonákladoví, neboli low – cost, dopravci poskytují pouze letenky na „point to point“ lety a za případné změny trasy musí cestující doplatit nemalé částky. Každému cestujícímu je umožněno vzít si na palubu pouze jedno příruční zavazadlo; někteří z dopravců si mohou účtovat odbavení zavazadla do úložného prostoru letadla. Pokud dopravce toto umožňuje, zavazadla musí splňovat váhový limit, jinak je nutno uhradit poplatek za tzv. nadváhu zavazadla podle ceníku dopravce. [8, 10]

#### **2.1.4.2 Standardní dopravci**

Oproti nízkonákladovým dopravcům nabízejí standardní dopravci zákazníkům na palubě letadla komfortnější způsob cestování, možnost uložení zavazadla do nákladového prostoru, poskytnutí občerstvení a jiné výhody v ceně letenky. Další výhodou je možná změna rezervace, rozsáhlejší možnosti změny nebo storna rezervace bez větších poplatků a volba letenky s různými přestupy a návaznostmi. Standardní dopravce nebude mít problém ani s tím, pokud budete chtít během jedné cesty změnit leteckou společnost. Cena letenek je oproti nízkonákladovým společnostem o něco vyšší. U standardních dopravců je běžné, že ceny jsou stanovené jako zpáteční. Jednosměrná letenka bývá o polovinu dražší než zpáteční letenka. Tarifní omezení na minimální a maximální délku pobytu apod. se týká zpáteční letenky. Paluba letadla je rozdělena podle cestovních tříd na ekonomickou, business a první třídu. [11]

Pro cestující, kteří cestují se standardním dopravcem, existuje systém odměňování věrnostními body nebo nalétanými mílemi. Za každý let se cestujícímu připočítá určitý počet mil a ty je potom možné využít ve formě různých nabídek. U letecké společnosti má cestující možnost si za nasbírané body či nasbírané míle zakoupit některou z výhod nebo hmotnou věc.

Pokud jsou letecké společnosti členy aliance, lze sbírat míle, i když budete využívat služeb jiných společností. Body je možno získat i za návštěvy partnerských hotelů, autopůjčoven, obchodů nebo restaurací. Mezi výhodami, které jsou v nabídce pro cestující nalezneme například: letenku zdarma, business class, přednostní nástup do letadla, přednostní odbavení, vyšší váhový limit zavazadel či přístup do letištních salónek. [12,14]

Mezi nejznámější standardní dopravce patří český národní dopravce ČSA, dále například British Airways, Air France, Iberia či Lufthansa. Tito dopravci spolu spolupracují v několika aliancích (Star Alliance, SkyTeam, Oneworld) a navzájem si tzv. vypomáhají při přemísťování cestujících na některých trasách.

## **2.2 Mezinárodní organizace civilní letecké dopravy**

Globální systém letecké dopravy by nemohl bezpečně a správně fungovat, kdyby neexistovala spolupráce a široká základna mezinárodních styků. Mezinárodní letecké organizace vznikly k zajištění mezinárodní kooperace a spolupráce v různých oblastech (např. oblasti dopravně – politické, obchodně – přepravní, atd.). Mezinárodní organizace můžeme rozdělit do dvou skupin podle charakteru členů na - vládní, kde členy tvoří jednotlivé státy, a na - nevládní, kde členy představují právnické, případně soukromé osoby. [2]

Do vládních organizací, které mají kompetenci zasahovat do civilního letectví, patří organizace ICAO, dále jsou to organizace EUROCONTROL, ECAC a EASA. Mezi nejdůležitější nevládní organizace se řadí organizace IATA a další, jako například AEA, SITA či FIATA. [8]

V této práci se více zaměříme na vládní organizaci ICAO a nevládní organizaci IATA.

### **2.2.1 ICAO (International Civil Aviation Organization)**

Nejvýznamnější mezinárodní vládní organizace, která má hlavní sídlo v Montrealu, vznikla v roce 1944 v Chicagu na základě usnesení konference. Členy této organizace tvoří 191 členských států a jejich hlavním a společným cílem je od samého začátku zabezpečení spolehlivé a bezpečné mezinárodní dopravy. Bylo nutné vytvořit dokumenty, které by vedly k potřebné spolupráci a jednotným postupům organizace ICAO, a na základě toho vznikla norma ICAO (international standard) a doporučený postup ICAO (recommended practice). Obsahem těchto dokumentů jsou i přílohy (Annexes), v nichž nalezneme základní pravidla pro výkon hlavních regulačních a provozních činností. Tyto spisy fungují jako základní doporučení jednotlivým členským státům a jsou součástí zákonů jednotlivých zemí. [2, 15, 16]

### 2.2.2 IATA (International Air Transport Association)

Nevládní organizace, která spojuje letecké dopravce provozující pravidelnou mezinárodní leteckou dopravu. Mezinárodní sdružení leteckých dopravců vzniklo v roce 1945 a původně ji tvořilo 57 členů z 31 zemí, avšak nyní má více jak 250 členů ze 118 zemí světa. IATA se zabývá především oblastí spolupráce a problematiky z hlediska leteckých dopravců. Tato organizace se snaží o lepší výsledky hospodaření členských aerolinek a lepší spolupráci mezi nimi. IATA je blízkým spolupracovníkem organizace ICAO, aby byly co nejlépe zapracovány standardy ICAO do norem všech leteckých dopravců. Tato organizace má za cíl například umožnit cestujícím, aby při využití více aerolinek na jedné trase neměli starosti se svými zavazadly a návazností letů. Pokud si cestující zakoupí letenku na jednom místě, tak platí pouze na jednom místě. Při případném přestupu nemusí řešit a hlídat své zavazadlo, může se spolehnout na to, že bude doručeno také do cílové destinace. [2, 17]

### 2.3 Aliance leteckých dopravců

Celosvětová spolupráce několika leteckých společností, které tímto spojením bojují proti rychlému nárůstu low - cost dopravců. Letecké společnosti, které jsou součástí aliance, mají větší šanci konkurovat, globalizovat nabídku, distribuovat své služby a získat ekonomicky efektivní hospodaření v podnikání v letecké dopravě. [18]

Důvodem tohoto partnerství je snaha několika silných a regionálních leteckých společností pokrýt co největší mezinárodní území, snižovat náklady zvyšováním obsazenosti, zavedení zvýhodněného bonusového programu, včetně větší nabídky služeb pro cestující, a také provázanost letů či optimální letecké spojení do žádaných destinací. Dochází ke vzájemnému propojení letových řádů a zpracování všech nutných návazností tak, aby letecké spojení bylo pro cestující optimální a zajímavé. Letecká společnost může být členem pouze jedné aliance, proto se složení těchto aliancí často mění. Některé letecké společnosti z aliancí vystupují či přestupují do jiné, nicméně nejvíce do aliancí vstupují noví členové, kteří musí splňovat požadovaná kritéria. [2]

Většina tradičních společností je členem jedné z aliancí a snaží se spolupracovat v oblasti koordinace letových řádů (cestující mohou použít veškerá spojení všech členů aliance), sjednocení rezervačních a odbavovacích systémů (každá společnost aliance může s cestujícím zacházet jako s vlastním zákazníkem), nabídky průběžných cen do destinací (sestavení Point to Point cen, které jsou nižší než běžné tarify), vytvoření společných FFP (cestujícím plynou výhody z cest s kterýmkoliv členem aliance) a dále unifikace letadlového parku a možnost sdílení provozního personálu. (19)

Letecké aliance lze rozdělit na dva základní typy. Prvním typem je bilaterální partnerství jednoho hlavního dominantního síťového dopravce s menšími, obvykle regionálními leteckými společnostmi. Druhým typem letecké aliance je multilaterální dohoda, která vzniká mezi více než dvěma leteckými společnostmi. [20]

V současné době na světě existují pouze tři celosvětové aliance, kterými jsou Star Alliance, One World a SkyTeam. [19]

### 2.3.1 One World

Nejmenší aliance založená v roce 1999 má v současnosti 14 aktivních členů. Tato aliance provozuje 3 400 letadel, která létají na více než 1 000 letišť do 154 zemích; v rámci jednoho dne se tak uskuteční na 14 000 letů. [21]



Obrázek 1: Znak aliance One World, zdroj [22]

Tabulka 1: Seznam členů aliance One World, zdroj [22]

Airberlin	LATAM
American Airlines	Qatar Airways
British Airways	Malaysia Airlines
Cathay Pacific	Qantas
Finnair	SriLankan Airlines
Iberia	Royal Jordanian
Japan Airlines	S7 Airlines



Obrázek 2: Letecké společnosti aliance One World, zdroj [23]

### 2.3.2 SkyTeam

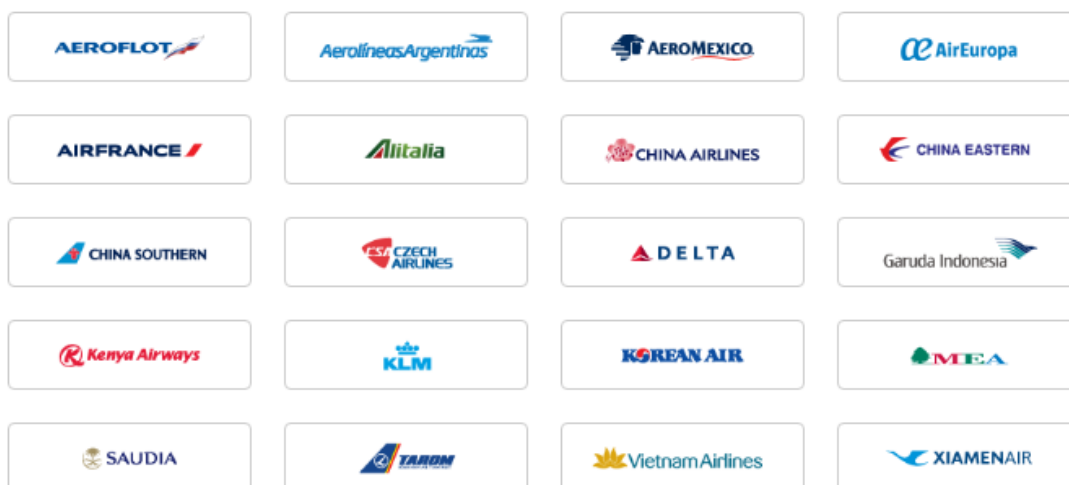
Byl založen v roce 2000 a v současné době má 20 členů. Jejich téměř 4 500 letadel umožňuje cestujícím přístup do 1 062 různých destinací ve 177 zemích. Denně tato aliance vypraví více než 17 300 letů. [21]



Obrázek 3: Logo aliance SkyTeam, zdroj [24]

Tabulka 2: Seznam členů aliance SkyTeam, zdroj [24]

Aeroflot	Delta Airlines
Aerolíneas Argentinas	Garuda Indonesia
AeroMexico	Kenya Airways
Air Europa	KLM
Air France	Korean Air
Alitalia	MEA
China Airlines	Saudia
China Eastern Airlines	TAROM
China Southern	Vietnam Airlines
Czech Airlines	XiamenAir



Obrázek 4: Letecké společnosti aliance SkyTeam, zdroj [24]

### 2.3.3 Star Alliance

První z aliancí, která byla založena v roce 1997, má dnes 27 členů. Denně vypraví do téměř 200 zemí 18 500 letů; mají více než 5 400 letadel, která létají na přibližně 1 300 letišť. [21]



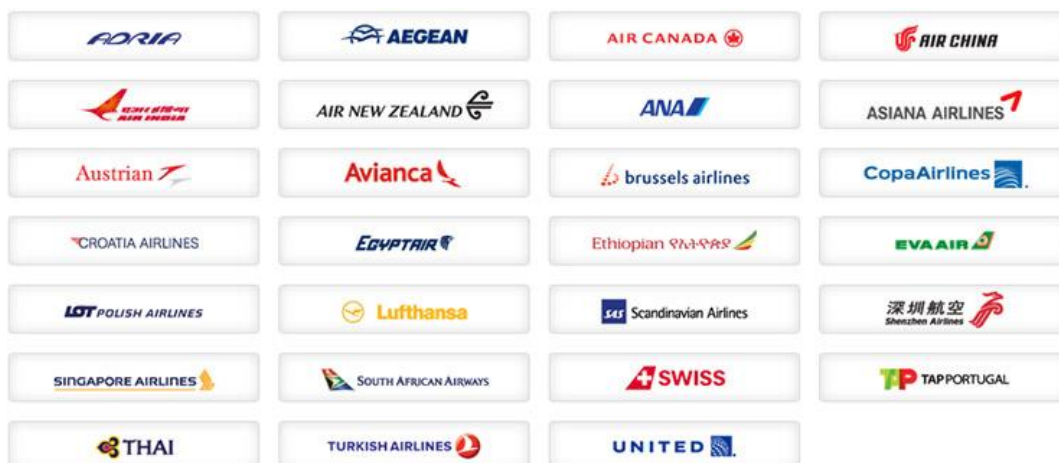
## STAR ALLIANCE

Obrázek 5: Logo aliance Star Alliance, zdroj [25]

Tabulka 3: Seznam členů aliance Star Alliance, zdroj [26]

ADRIA	Ethiopian
AEGEAN	EVA AIR
Air Canada	LOT Polish Airlines
Air China	Lufthansa
Air India	Scandinavian Airlines
Air New Zealand	Shenzhen Airlines
ANA	Singapore Airlines
Asiana Airlines	South African Airways
Austrian Airlines	SWISS
Avianca	TAP Portugal
Brussels airlines	THAI Airways
CopaAirlines	Turkish Airlines
Croatia Airlines	United Airways
Egyptair	





Obrázek 6. Letecké společnosti aliance Star Alliance, zdroj [27]

### 3 Tarify letecké dopravy

Letecká přeprava je celosvětovým fenoménem. Její provozování překračuje hranice jednoho státu, proto jako taková musí podléhat určitým obecně platným mezinárodním normám a smlouvám. Výrazný rozdíl je mezi standardním a nízkonákladovým dopravcem; standardní musí dodržovat nařízení IATA organizace, zatímco nízkonákladový dopravce nikoli. Prodej letecké přepravy vychází z nabídky tarifních struktur, které se mohou lišit rozsahem, povoleným způsobem užití a oblastí, kde je možné určitou tarifní strukturu aplikovat. (28)

Tarify letecké dopravy se tedy stanoví v přiměřené výši, přičemž je náležitě přihlédnuto ke všem v úvahu přicházejícím činitelům, jako jsou zájmy uživatelů, náklady na provoz, povaha služeb, sazby zprostředkovatelských odměn, přiměřený zisk, tarify jiných leteckých podniků a jiné obchodní úvahy na daném trhu. (29)

Tarify se rozdělují na neveřejné a veřejné. Letenky, které objednávají cestovní kanceláře, mohou být tzv. neveřejné tarify. Při těchto neveřejných tarifech cestující nemá přehled, kolik v rámci zájezdu od CK zaplatil za letenku a kolik za souhrn služeb. Dále se může jednat o speciální neveřejný tarif přesně domluvený pro nějakého partnera či organizaci. [28, 30]

V případě druhého typu letenek, který si může zakoupit jakýkoli cestující, se jedná o veřejné tarify. U veřejného tarifu musí cestující splnit určité podmínky, například má určenou délku pobytu, pevnou rezervaci na celou cestu, počet povolených přestupů atd. Podmínky veřejných tarifů jsou hned viditelné a zavazující pro všechny strany. Jakýkoliv subjekt dopravce či cestující, který do toho vstoupí, má přístup k podmínkám těchto tarifů. Veřejné tarify můžeme dále dělit na tarif vnitrostátní, mezinárodní tarify IATA a carrier's fares. [28,30]

Rozdělení tarifní struktury na vnitrostátní a mezinárodní, lze uplatnit pro každou zemi. První skupina vnitrostátních tarifů jsou sazby, které jsou omezeny hranicemi území státu. Oprávnění na rozsah, registraci a vytváření nových tarifů udávají příslušné vládní orgány. Dopravu se všemi kompetencemi v rámci území může poskytovat národní dopravce nebo regionální dopravce/dopraci. Co se týče mezinárodních tarifů, je území téměř neomezené. Mezinárodní sdružení leteckých dopravců IATA řídí tvorbu, resp. existenci těchto tarifů. [28]

Tvorba IATA tarifní struktury pro každý konkrétní stát, podmínky jejího použití a cenové relace (z hlediska konkurence schopnosti okolních zemí) jsou stanovovány na pravidelných konferencích dopravců v jednotlivých IATA oblastech/podoblastech nebo mezi IATA oblastmi. Vychází se při tom z posouzení rentability provozovaných linek a z konkurenčních důvodů je struktura tarifů daného státu posuzována i ve vztahu k okolním zemím, přičemž cenové podmínky mohou být ovlivněny do značné míry politicko-obchodními vazbami sousedních států. (28)

Konkrétní sazby mezinárodních tarifů dělíme na zvláštní a normální. Mezinárodní tarify normální platí jednotlivě pro ekonomickou třídu, business třídu a první třídu. Platnost zakoupené letenky je jeden rok a tato doba je počítána buď od doby nástupu na cestu nebo pokud je doklad bez rezervace, platí tento rok od data jeho vystavení. Cena leteckého jízdného pro normální tarif se může lišit, pokud se cestující rozhodne pouze pro jednosměrnou nebo pro zpáteční letenku. Mezinárodní tarify zvláštní zlevněné jsou určeny vždy pro zpáteční cestu. Zakoupením letenky zvláštního tarifu lze ušetřit, ale dopravce si může stanovit různá omezení. [30]

Registrace tarifu musí být 45 dní před zavedením tarifu a schvaluje ho letecký úřad ve státu, kde je místo odletu. Platnost tarifu lze prodloužit maximálně o 12 měsíců. Princip stanovení cen, z pohledu standardního dopravce, jedná se o maximalizaci tržeb a nízkonákladový přepravce si ceny stanovuje v závislosti na času a rychlosti prodeje. [29]

### 3.1 Tarifní podmínky - letenky

Každý rok vydává organizace IATA soubor platných pravidel pro celý svět, které stanovují způsob rezervace, vystavení, změny a zrušení letenky. Jsou zkratkovitě vyznačeny na letence a pro obě strany, dopravce i cestující, jsou zcela závazné. Platnost pravidel je vymáhána prostřednictvím Bank Settlement Plan systému přes IATA organizaci.

Definování rezervační třídy je jednou ze základních tarifních podmínek. Dále mezi ně můžeme zařadit dobu platnosti rezervace a trasu letu. Mezi základní tarifní podmínky patří i definování možnosti změny a zrušení letenky a také participující dopravci pro daný tarif.

[31]

**Příklad 1:** Z uvedeného obrázku vyplývá pestrost tarifní nabídky standardního leteckého dopravce, kdy pro jednu cestovní třídu (Economy) je k dispozici více než 15 různých tarifů. Tyto ceny se od sebe neliší servisem poskytnutým na palubě, ale pouze podmínkami užití. U nejlevnějších tarifů můžeme například vidět povinnost cestujícího vrátit se do tří měsíců, zatímco tarif za cenu 12 580 CZK umožňuje návrat až do jednoho roku. Dále vidíme například podmínku AP – předplatní lhůta – povinnost cestujícího zakoupit letenku nejpozději x dní před odletem, která je ale ještě doplněna podmínkou povinnosti vystavit letenku nejpozději x dní po rezervaci, která není ale z tohoto zobrazení viditelná. K zobrazení všech podmínek tarifu slouží další vstup, který je uveden na následujícím obrázku.

```

FARES LAST UPDATED 09AUG 1224
>FDPRGNYC10SEP/BA
PRG-NYC SAT-10SEP16 BA                                AIRPORT FARES
MPM 4882 AT
**ADDITIONAL TAXES/FEEES MAY APPLY**
PUBLIC FARES
  CX  FARE  FARE  C  AP  MIN/  SEASONS..... MR GI DT
    CZK  BASIS
PRGNYC
  1 BA  3500R  OLN7R4T1 0  7+  U/3M  16AUG -26JUN  M  AT
PRGEWR
  2 BA  3500R  OLN7R4T1 0  7+  U/3M  16AUG -26JUN  M  AT
PRGNYC
)>

```

```

Okno 3
  3 BA  6335R  QLN7R4T1 Q  7+  U/3M  16AUG -26JUN  M  AT
PRGEWR
  4 BA  6335R  QLN7R4T1 Q  7+  U/3M  16AUG -26JUN  M  AT
PRGNYC
  5 BA  9820R  QLX4D4T1 Q  14+  7/3M  01SEP6-16DEC6  M  AT D
PRGEWR
  6 BA  9820R  QLX4D4T1 Q  14+  7/3M  01SEP6-16DEC6  M  AT D
PRGNYC
  7 BA  10631R  QLW4D4T1 Q  14+  7/3M  01SEP6-16DEC6  M  AT D
PRGEWR
  8 BA  10631R  QLW4D4T1 Q  14+  7/3M  01SEP6-16DEC6  M  AT D
PRGNYC
  9 BA  12580R  NKX0R4C1 N    +  U/12M  16AUG -30SEP  M  AT D
)>

```

Obrázek 7: Ukázka nabídky tarifů společnosti British Airways na trase Praha-New York a zpět dne 10. září 2016, zdroj [32]

**Příklad 2:** Z obrázku jasně vyplývá složitost tarifní struktury, kdy jeden tarif může obsahovat více než 30 restrikcí.

```

001 PRGNYC 10SEP16 BA CZK 3500 OLN7R4T1 STAY- U/3M BK-0
0.APPLICATION 3.SEASONS 4.FLT APPS 5.ADV RES/TKT
6.MIN STAY 7.MAX STAY 8.STOPOVERS 9.TRANSFERS
10.COMBINATIONS 12.SURCHARGES 15.SALES RESTR 16.PENALTIES
17.HIP/MILEAGE 18.TKT ENDORSE 19.CHILDREN 20.TOUR CON
21.AGENT DISC 23.MISC 31.VOL CHANGES

```

Obrázek 8: Ukázka kapitol tarifních podmínek u tarifu společnosti British Airways na trase Praha – New York a zpět dne 10. září 2016 za cenu 3500,- CZK (bez letištních poplatků) v cestovní třídě ECONOMY a rezervační třídě V s návratem do 3 měsíců. Zdroj [32]

### 3.1.1 Cena letenky dle tarifních podmínek u standardních dopravců

Základní věc, která by měla určovat výběr spojení je jeho návaznost. Pokud, musíme cestovat přestupními lety, musíme počítat s tím, že v bodě přestupu splňujeme tzv. MCT (minimum connecting time), který je jasně definovaný dopravcem pro každý let. Zároveň musí, námi vybraní dopravci, navzájem akceptovat doklady. V případě, že dojde ke zpoždění letu ze strany dopravce a cestující nestihne návazné spojení, je dopravce povinen změnit letenku na nejbližší možný let. Jedná-li se o dva dopravce, kteří si navzájem neuznávají doklady a jestliže dojde ke zpoždění letu, nenesou původní ani následující dopravce zodpovědnost. Toto je považováno za hlavní problém při cestování v kombinaci low-cost a standardních dopravců.

Dalším krokem po provedení rezervace na odpovídající let je její ocenění, což je jedna z nejsložitějších procedur. Lze ji provést automaticky prostřednictvím CRS, avšak jedná-li se o komplikované směrování, nemusíme někdy dosáhnout optimálního výsledku. Toho dosahují zkušení profesionálové, kteří kalkulaci provedou za použití svých znalostí a manuálního ocenění. Manuální ocenění znamená využití programovacího prostředí CRS. Různá kombinace několika faktorů umožňuje dosáhnout úplně jiného výsledku než při využití automatického pricing CRS.

Kombinace písmen a čísel ve výsledném tarifu nám určuje cestovní třídu, sezonu i délku platnosti. Každá letecká společnost má své zcela individuální označování tarifů. Na první pohled by měl být i méně zkušený pracovník schopen poznat základní prvky tarifu a dokázat se orientovat v servise, který si zákazník zakoupil.

Vybraný tarif spolu s jeho podmínkami se uloží do dané rezervace, jakmile je ocenění ukončeno.

[31]

### 3.1.2 Platnost tarifu

Platnost tarifu označuje maximální možnou dobu od rezervace až po vystavení, event. zakoupení letenky. Například jestliže je cena platná pouze pro vystavení letenky do 24 hodin po rezervaci, je tento uložený tarif k dispozici pro vystavení pouze následujících 24 hodin. Tuto podmínku nazýváme buď jako ADVP (advance payment restriction) nebo PRR (past reservation rules). Zkratka ADVP znamená nejpozdější dobu vystavení letenky před datem odletu a PRR je maximální doba pro vystavení letenky po rezervaci. [31]



**Příklad 3:** Jedná se o rozpis podmínku AP – předplatní lhůty, kdy je uvedeno, že letenka musí být vystavena nejpozději 7 dní před odletem. Tuto podmínku ovšem další řádek zpřisňuje do té míry, že letenka musí být zároveň vystavena nejpozději 3 dny po rezervaci resp. platí ta z podmínek, která je aktuálnější. V případě nedodržení těchto podmínek, bude rezervace zrušena.

```
>FN*1/P5
001 PRGNYC 10SEP16 BA CZK      3500 OLN7R4T1 STAY- U/3M BK-0
5.  ADVANCE RES/TICKETING
UNLESS OTHERWISE SPECIFIED  NOTE - RULE JB05 IN IPRG
APPLIES
FOR -N7 TYPE FARES
RESERVATIONS FOR ALL SECTORS ARE REQUIRED AT LEAST 7 DAYS
BEFORE DEPARTURE.
TICKETING MUST BE COMPLETED WITHIN 3 DAYS AFTER
RESERVATIONS ARE MADE OR AT LEAST 7 DAYS BEFORE DEPARTURE
WHICHEVER IS EARLIER.
NOTE -
DUE TO TTL ROBOT PROCESS DIFFERENCES MAY EXIST
```

Obrázek 9: Ukázka detailního zobrazení podmínek tarifu společnosti British Airways na trase Praha – New York a zpět dne 10. září 2016 za cenu 3500,- CZK, zdroj [32]

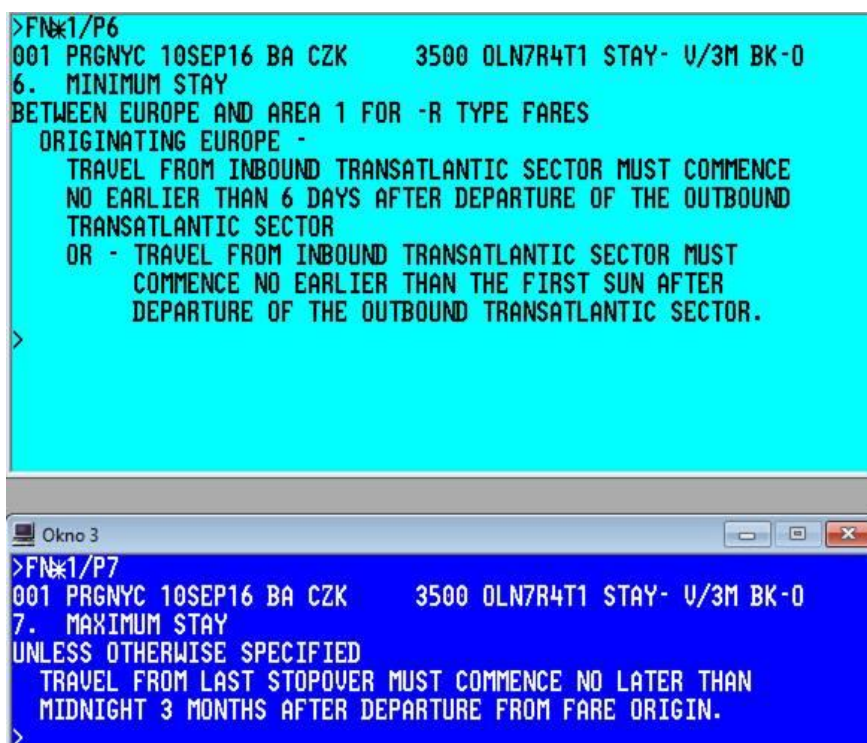
### 3.1.3 Délka pobytu v cílové destinaci

Cena letenky je také ovlivněna minimální a maximální povolenou délkou pobytu v cílové destinaci. Minimální délku pobytu v cílové destinaci stanovuje několik pravidel, zatímco maximální délka pobytu nemusíme blíže vysvětlovat.

Zkratka SU, tzn. Sunday rule, představuje minimální pobyt v cílové destinaci - konkrétně noc ze soboty na neděli, resp. cestující nesmí odletět z cílové destinace dříve než následující neděli v 00:01. Dalším pravidlem pro minimální pobyt v cílové destinaci, který musí být buď 3 dny nebo Sunday ruleGIN, je „V“ restriction.

[31]

**Příklad 4:** Toto zobrazení vysvětluje podmínky minimálního a maximálního pobytu v cílové destinaci pro daný tarif. V našem případě vidíme skutečnost, že minimální pobyt v destinaci je noc ze soboty na neděli a maximální pak 3 měsíce.



```
>FN*1/P6
001 PRGNYC 10SEP16 BA CZK      3500 OLN7R4T1 STAY- U/3M BK-0
6. MINIMUM STAY
BETWEEN EUROPE AND AREA 1 FOR -R TYPE FARES
ORIGINATING EUROPE -
TRAVEL FROM INBOUND TRANSATLANTIC SECTOR MUST COMMENCE
NO EARLIER THAN 6 DAYS AFTER DEPARTURE OF THE OUTBOUND
TRANSATLANTIC SECTOR
OR - TRAVEL FROM INBOUND TRANSATLANTIC SECTOR MUST
COMMENCE NO EARLIER THAN THE FIRST SUN AFTER
DEPARTURE OF THE OUTBOUND TRANSATLANTIC SECTOR.
>
```

```
Okno 3
>FN*1/P7
001 PRGNYC 10SEP16 BA CZK      3500 OLN7R4T1 STAY- U/3M BK-0
7. MAXIMUM STAY
UNLESS OTHERWISE SPECIFIED
TRAVEL FROM LAST STOPOVER MUST COMMENCE NO LATER THAN
MIDNIGHT 3 MONTHS AFTER DEPARTURE FROM FARE ORIGIN.
>
```

Obrázek 10: Ukázka nabídky tarifů společnosti British Airways na trase Praha-New York a zpět dne 10. září 2016, zdroj [32]

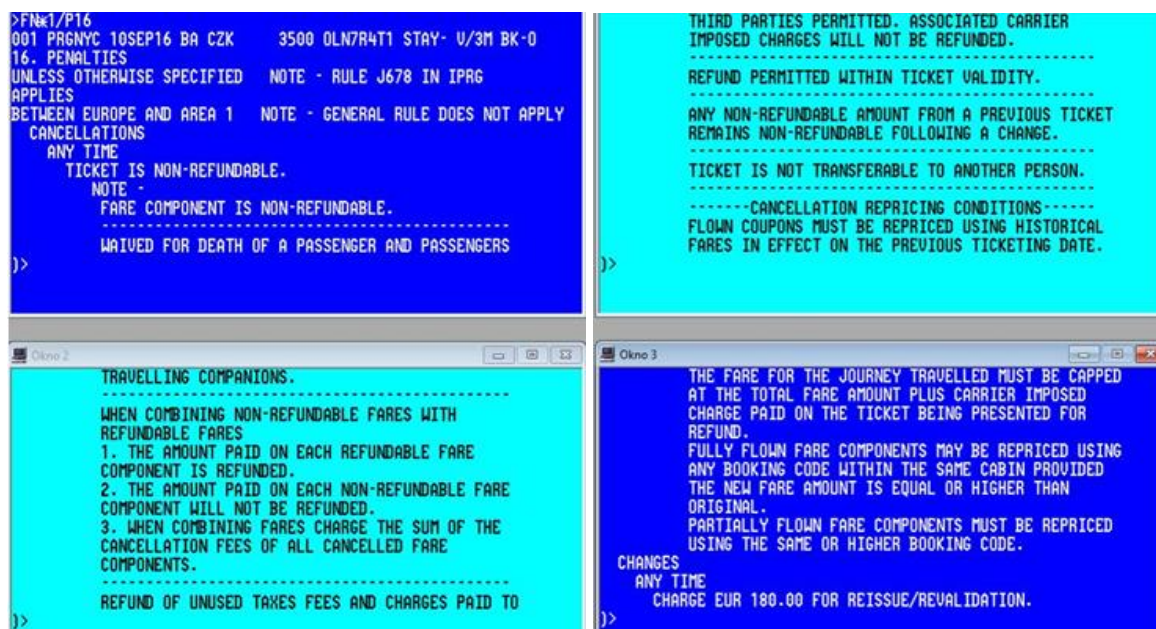
### 3.1.4 Refundace a změna vystavené letenky

Letenka je nepřenositelná cenina, proto na stejnou letenku nemůže cestovat jiná osoba, než která je uvedena a nelze ji jednoduše vzít a vyměnit. Bohužel mnoho cestujících si myslí, že pokud je na letence napsáno "letenku není možné měnit ani vrátit", nemohou letenku měnit po odletu a pokud nepoletí oni, poletí někdo jiný. Nejlevnější typy tarifů nelze měnit ani vrátit, před ani po odletu.

Podmínky změn a zrušení by měly být standardně heslovitě vyznačeny v letence, bohužel to není nařízením. Když si cestující zakoupí letenku, vystavovatel je povinen jej informovat o všech pravidlech platících pro tuto danou letenku. Bohužel, pokud dojde k pochybení ze strany vystavovatele, jde to velmi těžko prokazovat, kromě případu, kdy existuje písemný doklad o nesprávné interpretaci podmínek. Letecká společnost se v těchto případech nezbývá protesty a domáhání se práv cestujících. Nápravy je možné se domáhat pouze v rámci reklamačního řízení vedeného s vystavovatelem letenky.

[31]

**Příklad 5:** Zdaleka nejsložitější částí jsou tzv. penalties neboli pokuty. Tato letenka je v prioritní bázi zcela nevratná, ale lze ji změnit za 150EUR v souladu s podmínkami původního tarifu. Velmi složitá část je tzv. kombinovatelnost s jinými tarify. V případě, že skládáme cenu ze dvou tarifů, každý tarif musí respektovat své původní podmínky. V praxi to znamená, že pokud bychom tento tarif zkombinovali s jiným, méně restriktivním, zrušení a další podmínky, by se i nadále řídily původním tarifem.



Obrázek 11: Ukázka nabídky tarifů společnosti British Airways na trase Praha-New York a zpět dne 10. září 2016, zdroj [32]



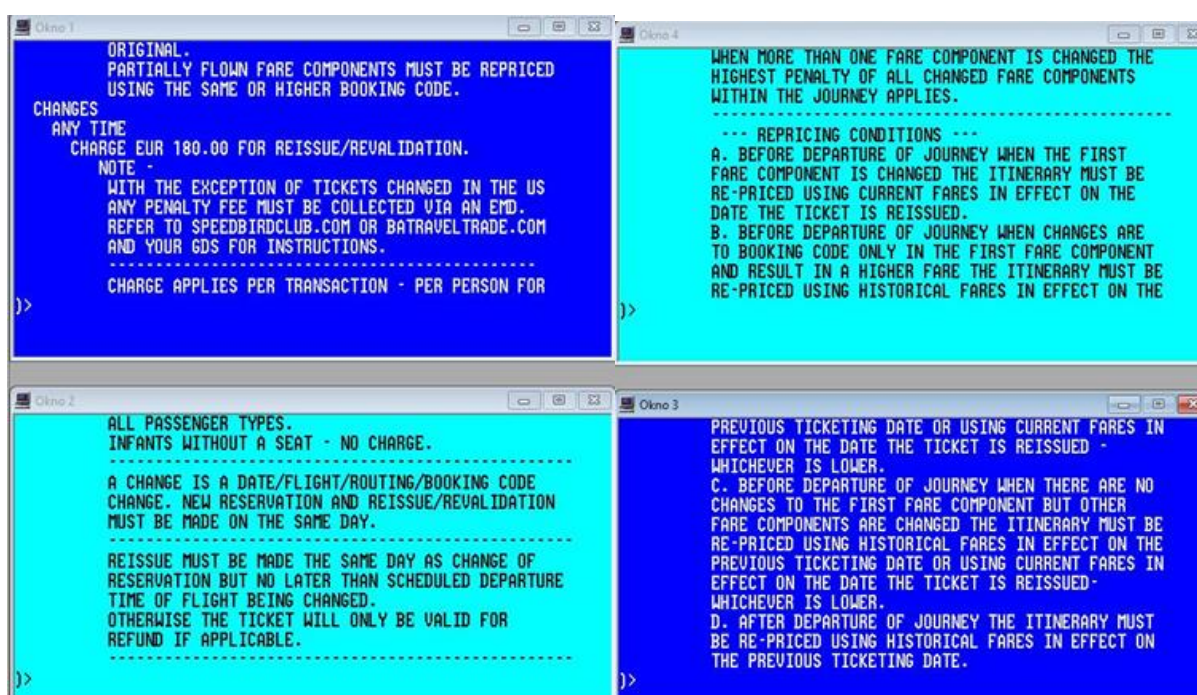
### 3.1.5 Endorsace – přenositelnost na jiné dopravce

Cestující nalezne informaci o možnosti použití jeho letenky u jiného dopravce v kolonce „ENDORSEMENT“ tj. přenositelnost. Měl by to být jeden z hlavních pojmů na letence. V případě, že je na letence uvedeno NOT ENDORSABLE, není možné letenku použít na jiného než vyznačeného dopravce. Můžeme se také setkat s letenkou, na které není tato restrikce vyslovená, v tom případě podléhá přenositelnost na další dopravce tarifní podmínce a je třeba se na ni důkladně informovat. Povinnost cestujícího nahlédnout do tarifních podmínek je namístě; neplatí zde pravidlo “co není zakázáno, je dovoleno“.

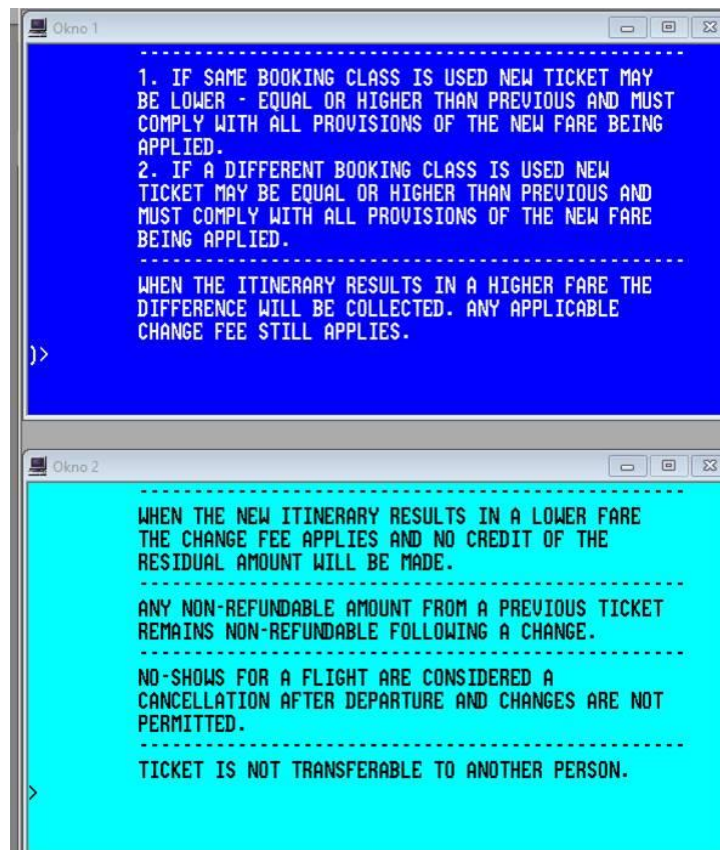
Další možnou tarifní podmínkou je tzv. mílování, což určuje maximální možné naletěné míle na daném úseku cesty. V současné době se můžeme setkat i s tím, že mílování je nahrazeno tzv. routingem. To určuje jasný směr letu, resp. přes který přestupní bod a kterými lety můžeme letět, abychom dosáhli na požadovaný tarif.

[31]

**Příklad 6:** Stejně důležitá a složitá je i část podmínek věnovaná problematice převystavení letenky. Tato disciplína je považována za jeden z nejsložitějších tarifních úkonů.



Obrázek 12: Ukázka nabídky tarifů společnosti British Airways na trase Praha-New York a zpět dne 10. září 2016, zdroj [32]



Obrázek 13: Ukázka nabídky tarifů společnosti British Airways na trase Praha-New York a zpět dne 10. září 2016, zdroj [32]

### 3.1.6 Cena letenky dle tarifních podmínek u nízkonákladového dopravce

Nízkonákladoví dopravci řeší tarifní podmínky oproti standardním dopravcům, které jsou popsány výše, velmi jednoduše, což jim přináší další úsporu nákladů. Nejedná se však pouze o úspory pro nízkonákladové dopravce, ale jednoduché a srozumitelné tarifní podmínky zaručují i cestujícím a ostatní zainteresovaným subjektům dokonalou orientaci a časovou nenáročnost. Nicméně, odlišná tarifní struktura znemožňuje takovou letenku kombinovat se standardním dopravcem.

Cestujícím jsou po zadání požadovaného letu do webového rozhraní on-line rezervačního systému nabídnuty pouze dva typy tarifů v každé cestovní třídě, fixní a flexibilní. Zobrazí se pouze dostupné tarify a neuskutečňuje se zdoluhavý proces vyhledávání míst v letadle za požadovaný tarif. Pouze na základě jednoho kliknutí má cestující možnost si vybrat požadovaný let s odpovídající cenou a poté je rezervace dokončena.

[31]

Dusseldorf – New York NY - J.F. Kennedy  
Wed. 07/09/16 – Mon. 19/09/16, 1 adult

Change your search +/- 3 days

✈️ **outbound flight**

Dusseldorf (DUS) – New York NY - J.F. Kennedy (JFK), Wednesday, 07/09/16

Economy  Business

start/end	Stops	duration of journey	Economy Saver	Economy Classic	Economy Flex
09:45–12:05	0	08 h 20 min	10,680.00	12,032.00	31,098.00
17:05–19:25	0	08 h 20 min	7,543.00 4 seats left	12,032.00	31,098.00
06:55–15:45	1	14 h 50 min	—	13,145.00	32,617.00
08:20–15:45	1	13 h 25 min	—	13,145.00	32,617.00
09:25–15:45	1	12 h 20 min	—	13,145.00	32,617.00
09:45–20:24	1	16 h 39 min	—	16,820.00	46,594.00

**Obrázek 14: Nabídka spojení na trase Dusseldorf – New York společností Air Berlin na on-line rezervačním serveru pro Economy class, zdroj [33]**

Dusseldorf (DUS) – New York NY - J.F. Kennedy (JFK), Wednesday, 07/09/16

Economy  Business

start/end		Economy Saver	Economy Classic	Economy Flex
09:45–12:05	Cabin baggage	✓	✓	✓
09:45–12:05	Checked baggage	✓	✓	✓
departure	topbonus miles	✓	✓	✓
09:45 Dusselk	Seat change in Web Check-in	✓	✓	✓
duration of jour	Seat reservation	\$	\$	✓
17:05–19:25	Rebooking	–	\$	✓
departure	Cancellation	–	\$	✓
17:05 Dusselk	Priority Services	–	–	✓
duration of jour	<b>Fares in detail</b>			
06:55–15:45	✓ included    \$ booked optionally / for a fee    – not included Note: If different fares are combined in one booking, in the event of cancellation, the conditions of the most restrictive fare apply to the whole booking.			

**Obrázek 15: služby k nabídnutým tarifům v rámci Economy class, zdroj [33]**

Dusseldorf (DUS) – New York NY - J.F. Kennedy (JFK), Wednesday, 07/09/16

Economy  Business [i](#)

start/end	Stops	duration of journey	CZK	CZK	CZK
09:45–12:05	0	08 h 20 min	44,484.00	47,730.00	57,330.00
17:05–19:25	0	08 h 20 min	44,484.00	47,730.00	57,330.00
06:55–15:45	1	14 h 50 min	46,003.00	49,249.00	58,849.00
08:20–15:45	1	13 h 25 min	46,003.00	49,249.00	58,849.00
09:25–15:45	1	12 h 20 min	46,003.00	49,249.00	58,849.00
09:45–20:24	1	16 h 39 min	58,764.00	63,415.00	—

Obrázek 16: Nabídka spojení na trase Dusseldorf – New York společností Air Berlin na on-line rezervačním serveru pro Business class, zdroj [33]

Dusseldorf (DUS) – New York NY - J.F. Kennedy (JFK), Wednesday, 07/09/16

Economy  Business [i](#)

start/end		Business Saver	Business Classic	Business Flex
09:45–12:05	Cabin baggage	✓	✓	✓
	Checked baggage	✓	✓	✓
departure	topbonus miles	✓	✓	✓
09:45 Dussel	Seat change in Web Check-in	✓	✓	✓
duration of jour	Seat reservation	✓	✓	✓
17:05–19:25	Rebooking	–	\$	✓
departure	Cancellation	–	\$	✓
17:05 Dussel	Priority Services	✓	✓	✓
duration of jour	<a href="#">Fares in detail</a>			
06:55–15:45	✓ included    \$ booked optionally / for a fee    – not included Note: If different fares are combined in one booking, in the event of cancellation, the conditions of the most restrictive fare apply to the whole booking.			

Obrázek 17: služby k nabídnutým tarifům v rámci Business class, zdroj [33]

### 3.2 Cena letenky

Pokud bychom se zaměřili na ceny letenek v minulosti, zjistili bychom, že pro cestujícího byl velký rozdíl, zda poletí s nízkonákladovým dopravcem či standardním. Když nastal velký nárůst nízkonákladových společností, které nabízeli nižší ceny, museli se klasičtí dopravci poněkud cenově přizpůsobit.

V současné době nízkonákladový dopravce nejčastěji nabízí jednosměrné letenky, které přepraví klienta z bodu A do bodu B. Avšak pokud bude cestující požadovat zpáteční letenku, musí zaplatit cenu každé cesty zvlášť, bez možnosti jakékoliv slevy. V tomto případě jsou pak klasičtí dopravci výhodnější, za zpáteční letenku zaplatíme méně.

Další nevýhodu může pro cestující s nízkonákladovými dopravci představovat fakt, že každá další služba je zpoplatněna. Ať se jedná o příplatek za zavazadlo, za jídlo atd. Bohužel, těmito poplatky se cena letenky může několikanásobně zvýšit. Nízkonákladoví dopravci však nyní mají povinnost rozepisovat cenu včetně tax, poplatků a daní, což znamená velkou informační výhodu pro cestující, jelikož se v ceně mohou lépe orientovat a srovnávat s ostatními nabídkami.

Výše ceny letenky u low-cost dopravců se také odvíjí od data nákupu letenky - čím víc se blíží den odletu, tím je cena vyšší. Proto se velmi vyplatí si u těchto dopravců kupovat letenky co nejdříve, když je cena nejvýhodnější. Můžeme se setkat i s navýšením ceny letenky kvůli vyšší poptávce v určitých hodinách či dnech (vytížení letů) např. páteční lety v odpoledních hodinách či pondělní lety brzy ráno nebo během hlavní turistické sezóny. V průběhu roku se tedy ceny letenek na jednotlivých linkách obvykle mění, ale uvedená cena je pro všechny cestující jednotná. Výjimku tvoří pouze děti do 2 let, které nemají nárok na samostatnou sedačku. Občas se v nabídce objeví levnější letenky v rámci speciální akce, avšak jejich počet bývá velmi omezený.

Naproti tomu klasičtí dopravci upravují výši cenu letenky podle třídy, ve které chce cestující cestovat. Tyto cestovní třídy jsou podrobně analyzovány v následující kapitole. Standardní dopravci mají ovšem vyšší výdaje, a proto se snaží přicházet s různými atraktivními nápady pro klienty.

[19]

## 4 Úvod do prostředí OLD z pohledu nabídky služeb spojených s tarifem – cestovní třídy, příplatky za služby

### 4.1 Cestovní třídy

Každé letadlo má několik částí, jakými jsou například pilotní kabina, úložný prostor, ale také přepravní prostor pro cestující. Tento prostor je u některých leteckých společností dělen podle komfortu, poskytovaných služeb, možnosti změn a rušení letu, odbavení a povolené hmotnosti zavazadla na ekonomickou (Economy), Business a první (First) třídu. Každá z těchto tříd nabízí různé pohodlí pro cestující. Podle typu cestovní resp. rezervační třídy se určuje cena letenky.

Mezi základní členění patří už zmíněné ECONOMY, BUSINESS a FIRST class, ale u některých leteckých společností se můžeme setkat i s cestovní třídou, která se nazývá UPPER ECONOMY a představuje mezistupeň mezi Economy a Business class. [31]

#### 4.1.1 Economy třída – ECONOMY CLASS

V letadle tato cestovní třída představuje jeho největší část. Pro odbavení i čekání na nástup do letadla jsou určeny standardní prostory letiště. Tuto cestovní třídu volí většina cestujících, vyhovuje průměrně náročným cestujícím, kterým stačí dostat se z místa na místo a nezaplatit za to víc než musí. Sedadla jsou rozmístěna v konfiguraci 3-5-3 nebo 2-4-2 a jsou jen velmi omezeně polohovatelná. Servis na palubě je jednotný a většinou se při dálkových letech skládá z 3x podávaného jídla (výběr maximálně ze 2 chodů pouze u hlavního menu), dále pak z centrálně roznášených nápojů nealkoholických, piva a vína a v přístupu k centrálně ovládanému zábavnímu programu. [31, 34]

#### 4.1.2 Vyšší ekonomická třída - UPPER ECONOMY CLASS

Tato stále ještě zcela unikátní cestovní třída je absolutním maximem ve spojení pohodlí a financí. Jedná se o produkt, který je považován za optimální cestovní třídu pro obchodní cestující.

Cestující může čerpat většinu služeb spíše z ekonomické třídy, ale komfort, který mu je poskytnut na palubě, je nesrovnatelný s klasickou ekonomickou třídou a přitom je cenově velice přijatelný. Pro cestující v této třídě je určena separátní kabina na palubě letadla, ergonomičtější a polohovatelnější sedadlo a dále individuální zábavní program.

[31]



### 4.1.3 Obchodní třída - BUSINESS CLASS

Business třídu nalezneme v oddělené části letadla. Nabízí velká, u většiny leteckých společností polohovatelná sedadla s možností horizontální úpravy a s většími rozestupy pro pohodlný odpočinek. Nabízí vysokou úroveň služeb, servis na palubě je zcela individuální, jídlo, nápoje i zábavní program. Cestujícím je před odletem umožněn pobyt v tzv. Business lounge, což jsou speciální prostory s občerstvením, multikomunikačním zařízením a dalšími službami zdarma, přístupné pouze cestujícím v Business class nebo držitelům speciálních VIP karet. Na kratších trasách je často nejvyšší nabízenou cestovní třídou. [31, 34]

### 4.1.4 První třída – FIRST CLASS

Nejpohodlnější a nejluxusnější cestování, které je ale zároveň také nejdražší. Podoba první třídy se u jednotlivých leteckých společností velmi liší a provozuje ji jen několik velkých dopravců. U některých dostanete plnohodnotnou postel, jinde třeba jen sedadlo mírně lepší než v Business třídě. Nabízí nejvyšší možný servis a pohodlí pro cestující před, během i po letu. Jedná se o vysoce prestižní záležitost nejen pro cestující, ale i pro samotné dopravce.

[31,34]

## 4.2 Příplatky za služby

Cestování může být pro cestujícího mnohem pohodlnější díky doplňkovým službám. Jsou určeny pro všechny, kteří si zakoupili letenku, která však tyto výhody přímo neumožňuje. Cestující si je může za příplatek přikoupit. Mezi tyto nadstandardní služby patří například rezervace konkrétního sedadla, občerstvení nebo občerstvení z vyšších tříd. Pokud předem cestující ví, že se jeho odbavené zavazadlo nevejde do bezplatného váhového limitu, stačí, když si k letence dokoupí doplňkovou službu, která to umožňuje. Připlatit si cestující musí dále za návštěvu letištního salonku, za přepravu sportovního vybavení, za doprovod pro děti ve věku od 5 do 11 let, za službu pro lidi na vozíku nebo lidi s omezeným pohybem i za přepravu zvířat. U některých leteckých společností si obézní cestující musí přikoupit druhé sedadlo. Pokud bude cestující potřebovat změnit rezervaci (den odletu), zajistit vstup do VIP salonku, bude vyžadovat zvláštní stravu nebo přednostní odbavení, tzv. fast track, musí si i za tyto služby připlatit. [35]

### 4.3 Bonusový program

Frequent Flyer Programme (FFP) a Frequent Buyer Programme (FBF), neboli bonusový nebo také věrnostní program, je marketingový tah aerolinek pro zákazníky, kteří létají pravidelně. S nápadem odměnit svoje věrné klienty přišla v polovině 70. let minulého století letecká společnost American Airlines. Na počátku získá zákazník body podle výše jízdného, poté je možné tyto body uplatnit na změnu letenky do vyšších cestovních tříd.

Jedná se o způsob odměňování klienta za používání letů v rámci jedné aliance. Dále může klient získat bonusy za rezervace hotelů, vypůjčení aut a třeba i za používání kreditní karty u jiných než leteckých společností.

V rámci spojení leteckých společností do aliancí se počet věrnostních programů pro klasického obchodního cestujícího snížil a z dřívější možnosti členství v deseti i více programech se nyní snížil na maximálně tři členství.

[2]

Cestující, který využívá věrnostní program, je odměňován systémem mílí. Tento způsob hodnocení, sbírání bodů na své konto, je závislý na počtu nalétaných mílí. Tyto nasbírané body pak může používat na nákup volných letenek, uplatňování slev atd. Záleží také jaký typ nebo také jaký status věrnostního programu cestující má; můžeme se setkat například s označením Elite či Elite Plus v rámci aliance SkyTeam, Gold či Silver mají členové aliance Star Alliance a označení Emerald, Sapphire či Ruby cestující s aliancí Oneworld.

[31, 36 - 38]



#### 4.4 Příklad letecké společnosti – British Airways

Letecká společnost British Airways je britská největší letecká společnost, která byla založena ve 20. letech 20. století původně pod názvem Imperial Airways. Je jednou z nejstarších leteckých společností světa. Jedná se o jednu ze dvou leteckých společností, které v minulosti provozovaly nadzvuková letadla Concorde. Je zakládajícím členem aliance Oneworld.

Tato letecká společnost má své domovské letiště v Londýně na Heathrow, které patří mezi 5 největších letišť světa. British Airways letá do více jak 550 světových destinací. British Airways byla a stále je považována za evropskou špičku v servisu poskytovaném cestujícím.

V roce 2007 byla tato letecká společnost oceněna jako “Nejlepší letecká společnost roku 2007“, a to i přes obrovský rozmach low-cost airlines, když si dokázala udržet úroveň služeb. Toto prestižní ocenění je udíleno každoročně mezinárodní asociací Official Airline Guide (OAG) na základě veřejného hlasování pravidelných cestujících. Letecká společnost British Airways obdržela během pětadvacetileté historie soutěže toto ocenění již popáté, ale může se pyšnit i dalšími třemi tituly, a to:

- Nejlepší evropsko-asijsko-australská letecká společnost
- Nejlepší transatlantická společnost
- Nejlepší letecká společnost západní Evropy.

Ocenění znamenají nejlepší kvalitu a nejvyšší standard v oblasti letecké dopravy.

[39, 40]



Obrázek 18: Letadlo s potiskem společnosti BA, zdroj [39]

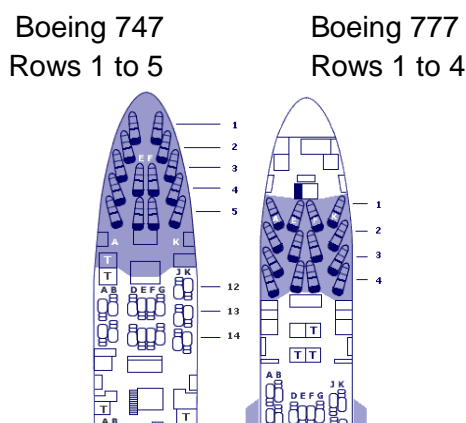
#### 4.4.1 British Airways – First class

Tato letecká společnost svým klientům, kteří si zakoupili letenku do First class, umožňuje provést odbavení on-line nejdříve 24 hodin, nejpozději však 2 hodiny před odletem. Mají k dispozici speciální odbavovací prostor, který zaručuje nestresové a pohodlné prostředí bez front pro cestující se zavazadly. Ti mají zároveň možnost využít vyšší váhový limit zavazadel, jak odbavených tak i palubních.

Před odletem může cestující využít speciální First Class lounge, kde může strávit čas do nástupu do letadla. V těchto speciálních salóncích je cestujícím k dispozici zdarma občerstvení, WiFi připojení, hygienické zázemí a další služby podle osobních požadavků každého klienta. Nalezneme zde i lázně, které jsou k dispozici k relaxaci. Možnost předletové konzumace hlavního jídla v prostředí salónku pak cestujícím umožňuje maximálně nerušený spánek na palubě letadla.

Každý cestující má k dispozici separátní maximálně oddělené sedadlo, což zajišťuje soukromí, a lze jej upravit do polohy naprosto rovného lůžka. Sedadlo je vysoce multifunkčně vybavené a zaručuje cestujícím během letu spojení s celým světem. V rámci zábavného programu si může každý sám vybrat z široké nabídky filmů, hudby a dalších žánrů. Na palubě je cestujícím poskytováno stravování formou A la Carte. Ke spánku a odpočinku nejvyššího možného komfortu slouží speciální "Tourndown service", který zahrnuje například saténové prostěradlo a pyžamo atd.

[31, 40]



Obrázek 19 : Ukázka umístění sedadel First Class na dolní a horní palubě letounů Boeing, zdroj [40]



Obrázek 20: Ukázka First Class lounge a sedadel pro First class, zdroj [40]

#### 4.4.2 British Airways – Business Class

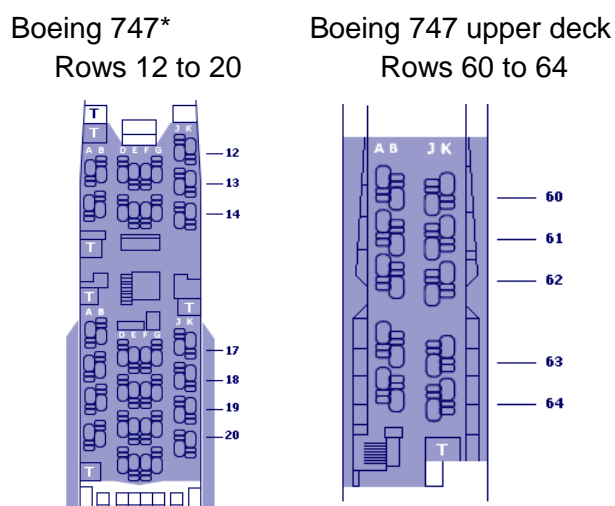
##### a) Club World Class

Klienti letecké společnosti British Airways, jež cestují v rámci Club World Class mají možnost odbavení provést on-line nejdříve 24h avšak nejpozději 2h před odletem. Nestresující a pohodlné prostředí bez front pro cestující se zavazadly zajišťuje speciální odbavovací prostor pro cestující Club World Class. Stejně tak jako cestující ve First Class mají možnost využít většího váhového limitu zavazadel (odbavených i palubních) i cestující Club World Class.

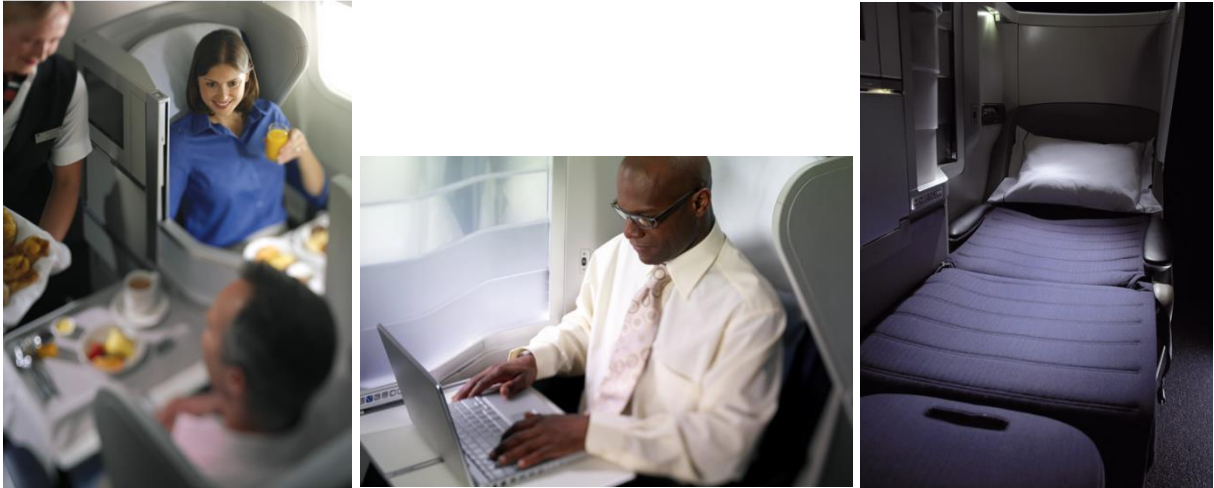
Před nástupem do letadla mohou tito cestující využít speciální Terrace lounge. K dispozici tu je zdarma občerstvení, WiFi připojení, hygienické zázemí a další služby dle osobních požadavků klientů. V rámci Club World Class získává cestující možnost ke vstupu do Elemish Travel Spa.

Po nástupu na palubu je pro cestujícího připraveno oddělené sedadlo, které zaručuje soukromí a je vysoce multifunkčně vybavené, což mu umožňuje spojení s celým světem během letu. Každý cestující má možnost si let zpříjemnit v rámci zábavného programu, který nabízí širokou nabídku filmů, hudby a dalších. Strava je podávána formou tří chodů. Pro pohodlný spánek slouží úprava sedadla do absolutně vodorovné polohy díky tzv. flatbed typu sedadla.

[31, 40]



Obrázek 21: Ukázka umístění sedadel Business Class na dolní a horní palubě letounů Boeing, zdroj [40]



**Obrázek 22: Ukázka sedadel Club World Class, zdroj [40]**

b) Club World London City

Speciální Business class, která je leteckým dopravcem British Airways určena především pro podnikatele, kteří často cestují mezi Londýnem (letišťe London City) a New Yorkem (letišťe JFK). Na palubě letadla tohoto jednokabinového letadla je k dispozici 32 prostorných sedadel s možností úpravy v plochá lůžka. Dále mohou cestující využít palubní mobilní datové připojení, osobní iPad s nejnovějšími filmy a televizními pořady, elektrické zásuvky pro notebooky a další zařízení. Pro cestující z letišťe London City je v rámci občerstvení na palubě možné si vybrat teplé či studené jídlo. Pro cestující z letišťe JFK je připraveno gurmánské předletové stolování v hale, dále lehké občerstvení, teplá snídaně či možnost take-away na palubě letadla. V předodletové hale mají cestující možnost využít bezplatné připojení Wi-Fi, občerstvení, výběr z kvalitních vín, noviny a časopisy. Na trase z New Yorku si můžete zdarma dopřát i luxusní ošetření obličeje či relaxační masáž. Velmi atraktivní je i fast track, kdy cestujícímu stačí 45 minut před odletem z New Yorku k tzv. check-in, a v Londýně pouhých 15 minut (20 minut pokud se musí zkontrolovat zavazadlo).

[31, 40]



**Obrázek 23: Ukázka sedadel Club World London City, zdroj [40]**

#### 4.4.3 British Airways – Economy class

##### a) World Traveller Class

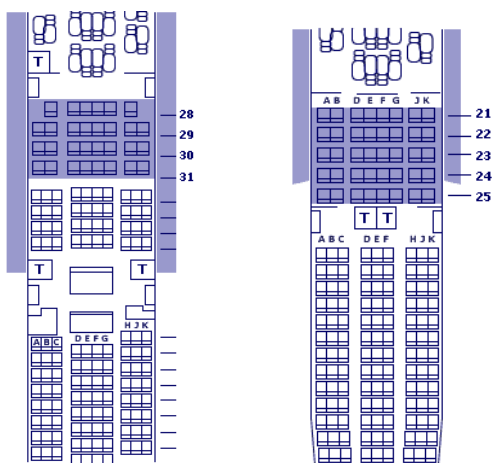
Cestujícím v rámci World Traveller Class je umožněno odbavení on-line 24 hodin nejpozději však 2 hodiny před odletem. Mají k dispozici také vyšší váhový limit pro odbavená i palubní zavazadla.

Na palubě letadla jsou pro cestující sedadla v oddělené kabině letadla s větším prostorem pro nohy. Sedadlo je více polohovatelné než v nižší ekonomické třídě, což zaručuje kvalitnější odpočinek během letu. Je také vybaveno síťovým napájením a telefonem; cestující má možnost pracovat během celého letu. Zábavní program předkládá k výběru širokou nabídku filmů, hudby a dalších. K občerstvení během letu je nabízen výběr ze 3 druhů hlavních jídel.

[31, 40]

Boeing 747\*  
Rows 28 to 31

Boeing 777  
Rows 21 to 25



Obrázek 24: Ukázka umístění sedadel Upper Economy Class na dolní a horní palubě letounů Boeing, zdroj [40]



Obrázek 25: Ukázka porovnání starých a nových sedadel Upper Economy Class, zdroj [40]



b) Euro Traveller

Euro Traveller cestující mohou pro odbavení použít odbavovací automat. Jejich odbavená i palubní zavazadla by měla splňovat standardní váhový limit.

Na palubě letadla sedí cestující na pohodlných kožených sedadlech, ze kterých mohou během letu sledovat filmy nebo poslouchat hudbu apod. z centrálně ovládaného zábavního programu. Cestujícím je nabídnuto plnohodnotné občerstvení odpovídající délce letu, včetně nealkoholických nápojů zdarma.

[31, 40]



Obrázek 26: Ukázka sedadel Euro Traveller, zdroj [40]

## 5 Právní předpisy platné pro osobní leteckou dopravu – práva a povinnosti cestujících vs. dopravci

V několika posledních letech zaznamenala letecká doprava významný posun v posilování práv cestujících. Za nejvýznamnější událost ve světě v této oblasti můžeme považovat skutečnost, že Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě vstoupila v platnost. Tato smlouva byla podepsána 28. května 1999 v Montrealu, a proto ji nazýváme Montrealskou úmluvou. Podepsalo ji 103 ze 191 států ICAO a představuje významný právní rámec pro odpovědnost dopravce v mezinárodní letecké přepravě při přepravě osob, zavazadel a zboží. Na 38. shromáždění ICAO bylo konstatováno, že existuje dalších 55 různých režimů ochrany práv cestujících na úrovni jednotlivých států nebo regionů. Jen za posledních 7 let začalo fungovat 30 z těchto režimů ochrany práv cestujících. Velké problémy a dodatečné finanční náklady způsobuje leteckým dopravcům značná nekoordinovanost a roztržitost jednotlivých režimů, což může mít za následek zvýšení cen za přepravu.

Rovněž v EU se neustále posiluje právní regulace vztahu mezi leteckým dopravcem a cestujícím.

Oblast ochrany práv cestujících je regulována především:

- nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů;
- nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, kterým se mění nařízení Rady (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod;
- nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 785/2004 o požadavcích na pojištění leteckých dopravců a provozovatelů letadel;
- nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě. (41)

Zvláště nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 významně posílilo ochranu cestujících, dosud upravenou převážně v mezinárodních smlouvách, když zavedlo systém paušalizovaných peněžních náhrad a povinné péče ve vymezených případech.

[41]

## 5.1 Přehled právních předpisů - legislativa

**Zákon č. 49/1997 Sb.**, o civilním letectví a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů.

**Vyhláška MDS č. 108/1997 Sb.**, kterou se provádí zákon č. 49/1997 Sb., o civilním letectví a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů.

**Vyhláška MDS č. 222/2000 Sb.**, o nerovnoměrném rozvržení pracovní doby některých zaměstnanců v civilním letectví.

**Zákon č. 500/2004 Sb.**, správní řád ve znění pozdějších předpisů.

**Vyhláška MD č. 410/2006 Sb.**, o ochraně civilního letectví před protiprávními činy a o změně vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů č. 108/1997, kterou se provádí zákon č. 49/1997 Sb., o civilním letectví a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů.

**Vyhláška MD č. 466/2006 Sb.**, o bezpečnostní letové normě, ve znění vyhlášky č. 60/2009 Sb.

**Zákon č. 183/2006 Sb.**, o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon) ve znění pozdějších předpisů.

**Zákon č. 200/1990 Sb.**, o přestupcích ve znění pozdějších předpisů.

(42)



## 5.2 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004

Nařízení, které je platné od 17. února 2005, považujeme za legislativní základ. Toto nařízení se zabývá pravidly náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě, a to především v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů. Toto nařízení pochází z Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004.

Vztahuje se pouze na lety z letišť na území EU, Norska a Islandu, a na lety ze třetích států na letiště v členských státech EU, kdy je let provozován dopravcem, který má provozní licenci vydanou státem EU. Pokud tomu tak není a dopravce při zpátečním letu je mimoevropský a pokud dojde ke komplikacím, nelze ustanovení tohoto nařízení využít. Všechny státy, které jsou součástí Evropského společenství (ES), se tímto nařízením musí řídit, avšak každá země má možnost si je upravit, především ve výši jednotlivých finančních náhrad.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) se vztahuje pod určitými podmínkami na cestující, kteří odlétají z letiště umístěného na území členského státu EU. První podmínkou je potvrzená rezervace pro dotčený let, kromě případů zrušení letu. Další podmínkou je, že jsou leteckým dopravcem nebo provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy bez ohledu na důvod cestující převedení z rezervovaného letu na jiný let. Dále se toto nařízení vztahuje na cestující, kteří odlétají z letiště umístěného na území třetí země na letiště umístěné na území členského státu EU, na které se vztahuje Smlouva o založení Evropského společenství, v případě že neobdrželi náhradu nebo odškodnění a nebyla jim poskytnuta pomoc ve třetí zemi, pokud je provozující dopravce součástí Společenství (Smlouva o založení Evropského společenství). Cestující dále musí být přepravováni motorovým letadlem s pevnými křídly a v rámci programu pro cestující, kteří často cestují.

[8]

Nařízení se nevztahuje na cestující, kteří cestují bezúplatně nebo za snížené ceny, které nejsou pro veřejnost přímo nebo nepřímo dostupné. (8)

Pravidla, která by měla určovat sankce za porušení tohoto nařízení, by měly stanovit členské státy. Tyto sankce mají za úkol být dostatečně odrazující, účinné a přitom přiměřené. Členské státy zajišťují a určují orgán, který provádí tyto kontrolní úkoly. [8] „Kontrola by se neměla dotýkat práv cestujících a leteckých dopravců žádat náhradu prostřednictvím soudů v souladu s vnitrostátními právními předpisy.“ (8)

Informovat cestující o jejich právech je povinen letecký dopravce. Musí zajistit, aby u registrace k přepravě bylo zobrazeno oznámení, které je zřetelně viditelné a obsahuje: „Je-li Vám odepřeno nastoupit na palubu nebo je-li Váš let zpožděn nejméně o dvě hodiny, požádejte u přepážky registrace k přepravě nebo u brány pro nástup na palubu o listinu popisující Vaše práva, zejména ohledně náhrady škod a pomoci.“ (8)

Zda je let zrušen či je cestujícím odepřen leteckým dopravcem, má povinnost cestujícím předat písemné oznámení, na kterém jsou stanovena pravidla pro náhradu škody a pomoc. Stejně platí i pro cestující, jejichž let má nejméně dvě hodiny zpoždění. [8]

### 5.3 Náhrada a pomoc cestujícím

Existují tři hlavní důvody, kdy je cestujícím poskytnuta pomoc a posléze i určitá kompenzace, náhrada. Mezi tyto důvody řadíme odepření nástupu na palubu, zrušení letu a zpoždění letu.

Všechny tyto nepříjemné situace, se kterými se cestující mohou setkat, jim způsobují velké potíže a nepohodlí. I přes nařízení Rady, které stanovuje pravidla náhrad za odepření nástupu na palubu v pravidelné letecké dopravě a vytvořilo pro cestující základní ochranu, je počet cestujících, kterým byl nástup na palubu odepřen proti jejich vůli příliš vysoký. Stejně tak je tomu i s cestujícími, kterým byl jejich let bez předchozího varování zrušen. Ochrana cestujících by se v tomto ohledu měla zvýšit jak na pravidelných, ale zejména na nepravidelných letech. Pokud cestující odlétá z letiště, které je na území třetí země, na letiště v členském státě EU a let provozuje dopravce Společenství, měla by se ochrana cestujících rozšířit i na něj.

[8]

#### 5.3.1 Odepření nástupu na palubu

Co se týče počtu cestujících, kterým nebylo umožněno nastoupit na palubu proti jejich vůli, je žádoucí, aby se toto číslo snižovalo. Místo odepření cestujícím nástupu na palubu proti jejich vůli musí letečtí dopravci vybídnout dobrovolníky k odstoupení od jejich rezervací za náhradu. Těm cestujícím, kterým je nakonec odepřen nástup na palubu, musí být poskytnuta úplná náhrada ceny.

Varianta zrušení letu a proplacení letenek či zajištění pokračování cesty za přijatelných podmínek, které je spojeno s dostatečnou péčí, zatímco čekají na pozdější let, by měla být umožněna pro cestující, kterým byl nástup na palubu odepřen proti jejich vůli.

Stejně podmínky by měly být k dispozici i pro dobrovolníky, jimiž byl odepřen nástup na palubu proti jejich vůli. Tedy zrušení jejich letů a proplacení letenek nebo pokračování za dostatečných podmínek, jelikož čelí obdobným cestovním potížím jako cestujícím, kterým byl odepřen nástup na palubu proti jejich vůli.

[8, 43]

Pokud nastane situace, kdy provozující letecký dopravce očekává, že dojde k odepření nástupu na palubu, vybídne v první řadě dobrovolníky k odstoupení od jejich rezervací za náhradu podle podmínek dohodnutých mezi dotčeným cestujícím a provozujícím leteckým dopravcem. Dobrovolníkům je kromě náhrad poskytnuta pomoc v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES), mají právo na proplacení výdajů anebo přesměrování.

Pokud nastane situace, kdy se nepřihlásí dostatečný počet dobrovolníků k tomu, aby zbývající cestující s rezervací mohli nastoupit na let, je provozující letecký dopravce oprávněn k tomu odepřít cestujícím nástup na palubu proti jejich vůli.

Pokud je cestujícím odepřen nástup na palubu proti jejich vůli, provozující letecký dopravce je neprodleně odškodní v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES), které stanovuje výši náhrad, právo na proplacení výdajů nebo na přesměrování a právo na poskytnutí péče.

[8, 43]

### 5.3.2 Zrušení letu

Zrušení letů představuje pro cestující nemalé obtíže a nepohodlí. Zmírnit by to mělo především to, že dopravci budou mít povinnost informovat cestující o zrušení letu před plánovaným časem odletu a nabídnout jim přiměřené přesměrování, aby měli možnost provést jiná opatření. Pokud k tomu však nedojde, měli by je letečtí dopravci odškodnit s výjimkou případu, kdy ke zrušení letu dojde za mimořádných okolností, kterým nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna vhodná opatření.

Letecký dopravce v případě zrušení letu nabídne dotčeným cestujícím pomoc v souladu s Nařízením Evropské parlamentu a Rady (ES) ve formě proplacení výdajů nebo přesměrování. Dále je cestujícím nabídnuta strava a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době. Kromě toho jsou cestujícím zdarma nabídnuty dva telefonní hovory, podání dvou zpráv telexem nebo faxem nebo elektronickou poštou. Pokud je přesměrovaný a očekávaný čas nového odletu alespoň následující den po plánovaném odletu zrušeného letu, má cestující právo na ubytování v hotelu a přepravu mezi letištěm a místem ubytování (hotelem nebo jiným zařízením). Ubytování v hotelu je nabídnuto, jen pokud se pobyt na jednu noc nebo více nocí stane nezbytným.

Cestující mají právo na náhradu škody od provozujícího leteckého dopravce, pokud nejsou informováni alespoň dva týdny před plánovaným časem odletu. Stejně právo jim plyne ze situace, když nejsou cestující o zrušení letu informováni ve lhůtě od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování, které by jim umožnilo odletět nejpozději dvě hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout jejich cílového místa určení nejpozději čtyři hodiny po plánovaném čase příletu.

Dopravce musí poskytnout vysvětlení cestujícím ohledně možné náhradní dopravy, kteří byli informováni o zrušení letu. Na provozujícím leteckém dopravci spočívá důkazní břemeno, které se týká otázek, zda a kdy byl cestující informován o zrušení letu.

[8, 43]

### 5.3.3 Zpoždění letu

Cestující, kteří mají let zpožděný o určitou dobu, by měli mít možnost svůj let zrušit nebo pokračovat v letu za uspokojivých podmínek. V každém případě by o ně mělo být dobře postaráno. Pokud by tato péče mohla způsobit další zpoždění, může ji cestující v případě čekání na další let odmítnout nebo využít jen do určité míry. Osoby s omezenou pohyblivostí a jejich doprovod mají právo, aby letecký dopravce vyhověl jejich zvláštním potřebám. V případě, že je cestujícím odepřen nástup na palubu a let je zrušen nebo významným způsobem zpožděn, mají dopravci povinnost informovat cestující o jejich právech v takovém rozsahu, aby cestující svá práva mohli uplatnit.

Provozující letecký dopravce nabídne cestujícím příslušnou pomoc a náhradu škody stanovenou v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) v případě, že let bude zpožděn oproti plánovanému času odletu o více než:

- a) dvě hodiny nebo více u letů, jejichž délka je nejvýše 1500 km;
- b) tři hodiny nebo více v případě letů ve Společenství delších než 1500 km a ostatní lety, které mají délku od 1500 km do 3500 km;
- c) čtyři hodiny nebo více u letů, které nespádají do výše uvedených rozdělení. (43)

[8, 43]

## 5.4 Náhrada škody

### 5.4.1 Právo na náhradu škody

Cestující má právo na náhradu škody ve výši:

- a) 250 EUR u všech letů o délce nejvýše 1 500 kilometrů;
- b) 400 EUR u všech letů ve Společenství delších než 1 500 kilometrů a u všech ostatních letů o délce od 1 500 kilometrů do 3 500 kilometrů;
- c) 600 EUR u všech letů nespádajících pod již vyjmenované možnosti.

Vzdálenost se určuje z posledního místa určení, kam cestující přiletí v důsledku odepření nástupu na palubu nebo zpoždění, později než v plánovaném čase.

Provozující letecký dopravce má možnost snížit odškodné uvedené v předešlém odstavci o 50%, v případě že je cestujícím nabídnuto přesměrování na jejich cílové místo určení. Tento přesměrovaný let však nesmí překročit plánovaný čas příletu původního letu o:

- a) 2 hodiny u letů, kde je maximální délka 1500 km;
- b) 3 hodiny u letů delších než 1500 km a všech ostatních letů o délce od 1500 km do 3500 km;
- c) 4 hodiny, v případě letů, které nespádají do výše uvedených.

Náhrada škody se cestujícím vyplatí hotově, elektronickým bankovním převodem, bankovními příkazy či bankovními šeky. Jestliže se cestující s dopravcem domluví je možné náhradu škody vyplatit podepsanými poukazy nebo jinými službami.

(43)

### 5.4.2 Právo na proplacení výdajů nebo na přesměrování letu

Pro cestující, kteří mají právo na proplacení výdajů nebo na přesměrování letu, existuje několik možností, resp. způsobů náhrady škody, a to:

- a) náhrada pořizovací ceny letenky do jednoho týdne (7 dnů) způsobem stanoveným výše (hotově, elektronickým převodem, bankovními šeky, apod.), za část neuskutečněné cesty;
- b) přesměrováním za podobných dopravních podmínek a co nejdříve do cílového místa určení;
- c) přesměrováním za podobných dopravních podmínek na cílové místo určení v pozdější době podle přání cestujících s výhradou dostupnosti míst.

Jestliže jsou lety cestujících součástí souboru služeb, použije se i v tomto případě náhrada pořizovací ceny letenky. Pokud je místo, město nebo region, které nabízí letecký dopravce,

jiné než bylo uvedeno v původní rezervaci, odpovědnost za přepravu cestujících nese provozující letecký dopravce.

[8, 43]

#### **5.4.3 Právo na poskytnutí péče**

Cestujícím s právem na poskytnutí péče bývají zdarma nabídnuty:

- a) strava a občerstvení (podle délky čekací doby);
- b) ubytování v hotelu, pokud je pobyt na jednu nebo více nocí nezbytný anebo je pobyt delší, než měli cestující v plánu;
- c) přeprava mezi letištěm a místem ubytování cestujících.

Každému cestujícímu jsou dále nabídnuty zdarma dva telefonní hovory, podání dvou zpráv faxem, telexem nebo elektronickou poštou. Osoby s omezenou pohyblivostí a osoby, které je doprovázejí, a také děti bez doprovodu mají ze strany provozujícího leteckého dopravce zvláštní pozornost, aby vyhověli jejich potřebám.

[8, 43]

#### **5.4.4 Změna třídy na vyšší nebo nižší**

Pokud provozující letecký dopravce umístí cestující do vyšší cestovní třídy, než jakou si zakoupil, nesmí požadovat dodatečnou platbu. Avšak když dopravce cestující umístí do třídy nižší, než pro kterou byla zakoupena letenka, musí do sedmi dnů pomocí prostředků, které jsme zmínili výše (hotově, elektronickým převodem) uhradit:

- a) 30% ceny letenky u letů o délce, která nepřesahuje 1500 km;
- b) 50% ceny letenky u letů o délce přesahující 1500 km, s výjimkou letů evropským územím členských států a francouzskými zámořskými departementy a u ostatních letů o délce v rozmezí od 1500 km do 3500 km;
- c) 75% ceny letenky u letů, které nespádají do výše vypsanych možností.

(43)

## 6 Analýza současných problémů spojených s novodobým trendem dynamického oceňování

### 6.1 Změny v tarifní struktuře, vstup novodobých technologií do prostředí OLD

Letenky za nejvýhodnější ceny od nízkonákladových i standardních dopravců si může člověk jednoduše, pohodlně a během pár minut z domova sám bez pomoci jakýchkoliv expertů rezervovat na Internetu díky online prodeji. Velký rozvoj tohoto způsobu prodeje začal současně se vznikem nízkonákladových leteckých společností, které se snaží nabízet letenky za co nejnižší ceny. Na tento způsob prodeje přešli v dnešní době i standardní dopravci jako jsou např. ČSA či, British Airways. To znamená, že letenku není nutné si kupovat pouze přes rezervační systém, ale existuje zde výběr ze dvou možností – telefonicky prostřednictvím cestovní agentury, která vám to zařídí přes rezervační systémy Amadeus nebo Galileo - a nebo online prodej. Cestující mají na Internetu neustále přístup k aktuálním databázím a přehled o nových nabídkách a bezkonkurenčních cenách letenek do celého světa. Tímto způsobem je mimo jiné možné objednat si i další služby jako je např. ubytování, půjčení auta a další.

[1, 45]

Online prodej využívá několik internetových vyhledávačů (cestujemelevne.cz, honzovyletenky.cz a další), které umí vyhledat nejlevnější tarify od různých dopravců a poskládat cestujícím letenku za nejvýhodnější cenu. Nicméně taková letenka s přestupy nemusí splňovat minimální dobu na přestup tzv. MCT (minimum connecting time). Může totiž nastat případ, kdy bude letenka poskládána ze tří letů za účasti různých dopravců, kteří si navzájem negarantují tarify, což ale cestující nezjistí. Jako určitý problém se může projevit skutečnost, že se tarify staly všeobecně přístupné. Každý si může pomocí vyhledávacího serveru, který najde výhodné tarify, rezervovat a poskládat podobný tarif, avšak není zde garantována jistota a dochází k porušení již zmiňovaných základních pravidel prodeje.

Změny se týkají i odbavení cestujících na letištích. Dříve stačilo, aby cestující přišel k check-in přepážkám, předložil elektronickou letenku (číslo rezervace či papírovou) a doklad totožnosti. Některé letecké společnosti např. AirFrance, ČSA, nyní umožňují elektronické odbavení z domova či z kanceláře. Cestujícímu stačí elektronická letenka. Možnost odbavení je 48 hodin až 3 hodiny před odletem a záleží na pravidlech letecké společnosti, se kterou dotyčný cestuje. Pokud se tedy cestující odbaví sám z domova, na letišti už ho čeká pouze kontrola správnosti zadaných informací. Letecký dopravce tím přenáší pracovní povinnost na své klienty. [46]



V současné době se však můžeme odbavit i díky chytrým mobilním telefonům. Stačí pouze připojení k Internetu a přihlásit se na internetové stránky vybrané letecké společnosti, které toto odbavení podporují. V dalším kroku obdržíte dvojrozměrný čárový kód ve formě SMS, MMS či e-mailem. Po příjezdu na letiště pak stačí najít speciální přístroj určený k tomuto odbavení, načíst kód a můžete se vydat na cestu. [46]

Na letišti se můžeme také setkat se self check-in kiosky. Ty jsou určeny pro cestující se standardním či prémiovým dopravcem. Na tomto zařízení se cestující odbaví sám, poté odevzdá zavazadlo na speciální přepážku nebo pokračuje na bezpečnostní či pasovou přepážku. Tento kiosek je určen k zamezení vzniku front cestujících, kteří cestují bez zavazadel a potřebují pouze letenku. Další velkou výhodou pro cestujícího je volba místa, kde na palubě letadla chce sedět. Průběh vytištění letenky z tohoto samoodbavovacího kiosku není nijak složitý. [47]



**Obrázek 27: Ukázka samoodbavovacích kiosků, zdroj [48]**

Zavazadla, která jsou určena k odbavení, musí v současné době splňovat přísnější váhový limit. Na cestě do USA mohl cestující se standardním dopravcem v minulosti cestovat se dvěma zavazadly o hmotnosti 30 kg, dnes je povoleno pouze jedno 20 kg zavazadlo, což představuje velký rozdíl. Za případnou nadváhu zavazadla se musí dopláct nemalé částky, záleží na ceníku leteckého dopravce. Další příklad, který si můžeme uvést, je snížení váhového limitu pro zavazadlo od společnosti AirFrance z původních 25kg na 23kg. Rozdíl se nezdá být až tak výrazný, avšak k jisté nevýhodě pro cestující došlo. [49]



**Tabulka 4: Hmotnostní limit pro zavazadla, zdroj [49]**

<b>Kolik může vážit odbavené zavazadlo</b>	
<b>Společnost</b>	<b>Povoleno/Kolik zaplatíte navíc</b>
<b>Travel Service</b>	15 kg nadváha do 8 kg: 750 Kč
<b>Smart Wings</b>	15 kg nadváha do 8 kg: 750 Kč
<b>Czech Airlines</b>	23 kg nadváha do 9 kg: 1 600 Kč
<b>Holiday Czech Airlines</b>	15 kg nadváha do 12 kg: 690 Kč
<b>Lufthansa</b>	23 kg nadváha do 8 kg: 50 €
<b>Emirates</b>	30 kg nadváha do 5 kg: 3 200 Kč
<b>Air France</b>	23 kg nadváha do 9 kg: 55 €
<b>Wizz Air</b>	0 kg za odbavené minimálně 15 €
<b>Ryanair</b>	0 kg za odbavené minimálně 15 €
<b>easyJet</b>	0 kg za odbavené minimálně 300 Kč

U nízkonákladových leteckých společností může cestující cestovat pouze s příručním zavazadlem. V ceně letenky není odbavené zavazadlo, za to si musí cestující doplatit nemalý příplatek, který může být někdy vyšší, než je cena letenky. Důležité je, aby se cestující před tím, než se vydají na cestu, informovali o těchto omezeních a váhových limitech pro jejich zavazadla.

Za posledních pár let se servis na palubě změnil hned v několika ohledech. Zábavný program (filmy, seriály, hudba atd.) je k dispozici pro cestující bez rozdílu v jaké cestovní třídě sedí a slouží k zpříjemnění cesty. Liší se pouze možnost obsluhy těchto zařízení; cestující ve vyšších třídách mají na větší výběr z několika filmů, seriálů, hudby aj. a cestující z nižší cestovní třídy nikoli. Nezáleží pouze na cestovní třídě, ale také na vybavenosti letadla.

Pokud jde o službu poskytování občerstvení během letu, tak například na palubách letadel společnosti Travel Service se jeho kvalita v poslední době velmi zhoršila. Letecká společnost se snaží ušetřit a ani změna poskytovatele cateringu z Gastro Hroch na Skyport velké zlepšení nepřinesla, a tak strava na palubě letadel Travel Service patří i nadále k těm nejhorším. V rámci některých letů, např. do Londýna, Chorvatska či Itálie, je nabízen pouze palubní prodej, kde si může cestující zakoupit věci z tzv. Sky Shopu. Do zemí jako je Bulharsko, Řecko, Tunisko atd. je během letu cestujícím nabídnuta malá bagetka, jeden kelímek nápoje zdarma a palubní prodej. S plným servisem mohou počítat jen cestující, kteří letí např. do Egypta, Dubaje či na Kypr. Plný servis znamená teplé jídlo na tácku, studený nápoj a teplý nápoj (káva nebo čaj). U jiných leteckých společností se strava může samozřejmě lišit. [49]

Dalším příkladem jsou České aerolinie, které nabízejí v cestovní třídě Economy na všech spojích bezplatný výběr z teplých i studených nápojů. Na letech do západní Evropy, které trvají do 2,5 hodiny, je cestujícím nabídnuto malé občerstvení podle denní doby. Na delších letech do Barcelony, Madridu, Porta, Tel Avivu a Bruselu mají cestující v Economy class k občerstvení výběr nápojů a obloženou bagetu. Teplé jídlo je servírováno cestujícím, kteří letí s ČSA do Ruska nebo Kazachstánu. České aerolinie však aktuálně přemýšlí o platbách za občerstvení, které již zavedla řada dalších dopravců ve světě. [51]

## 6.2 Příklady z praxe

S chybami ve zpracování a distribuci leteckých tarifů jsme se setkávali v minulosti a setkáváme se s nimi i v současnosti, protože se jedná o velmi komplexní a složitou činnost. Díky větší automatizaci procesu nicméně objem těchto chyb klesá. Moderní se nyní stává vyšší viditelnost těchto chyb. Jak už bylo zmíněno v práci výše, objevují se specializované weby a vyhledávače, které neustále monitorují cenové změny a zveřejňují je. Účelem těchto vyhledávačů je nabízení informací o nízkých, výprodejových cenách cestujícím. Některé ceny jsou opravdu chybné a jsou proto obratem opravovány.

Že je tarif chybný nelze přesně identifikovat a mezi dopravci, klienty a odborníky v této věci vznikají diskuze. Cestující se cenu dozvídá až při rezervaci konkrétní cesty; cena letenky letecké přepravy se stanovuje na základě nabídky, poptávky, směřování trhu. Nejdříve se u letenek publikují jen výprodeje u nejnižších tříd a nekomplikovaných cen. Cestující například může najít výprodejovou cenu 1.490,- Kč do Londýna, ačkoliv průměrná cena na této trase je několikrát vyšší. Problém nastává u složitějších cest a prémiových tříd, ale i zde můžeme pozorovat, že ceny vlivem konkurence podstatně klesly. Například letenka z Prahy do Malajsie v Business třídě v minulosti stála 100.000,- Kč, ale dnes je její cena poloviční. Můžeme se tedy pouze dohadovat, zda se jedná o chybu či o dobrou cenu, pokud si cestující koupí letenku za 30 000,- Kč.

Pokud se stane, že najdeme letenku za cenu 300,- Kč, jejíž cena měla být 30.000,- Kč, znamená to, že došlo k chybnému vložení např. řádu desetinných míst. Pokud je však nabízena letenka v prémiové třídě za 30.000,- Kč a u konkurence nalezneme letenku s podobnými parametry za trojnásobek, může se jednat o možnou výprodejovou cenu.

Letecké společnosti takové letenky později ruší. Jestli je to správný přístup k problému by nejlépe posoudil právník; rovněž záleží na posouzení konkrétního případu. Můžeme pouze konstatovat, že pokud si cestující zakoupí letenku, tzn. uhradí její cenu, vzniká platná přepravní smlouva, která by měla být dodržena. Pokud by dopravce prokázal, že klient o chybě u takové letenky předem věděl či jí v době prodeje měl předpokládat, může letecký dopravce rozhodnout a v takovém případě letenku zrušit. Vzhledem ke složitosti leteckých cen a jejich dynamickému oceňování je nutné vždy takovou hypotézu prokázat. Velké množství letenek je prodáváno akreditovanými IATA prodejci a ti by měli být schopni chyby v tarifech identifikovat a poté na ně upozornit dopravce nebo letenku nevystavit. Poněkud neupřímná se nám může zdát argumentace některých dopravců, kteří se domnívají, že jejich chyby v tarifech si má koncový klient zkontrolovat a v případě podezření nemá takový tarif kupovat. Soud by tomuto nesmyslnému názoru neměl přikládat žádnou váhu. Lidé, kteří cestují leteckou dopravou, si už poměrně zvykli na to, že se jejich let může zrušit či mohou být odmítnuti z důvodu překnihování letadla, přičemž legislativa EU jim přiznává odškodné.

### 6.2.1 Levné letenky od British Airways

Jedná se o letenky do první třídy s dopravcem British Airways z Prahy s cílovou destinací Mexico City a Cancún. Cena těchto letenek byla osmnáct tisíc korun, když normální cena, za kterou je tento let běžně nabízen, je obvykle desetinasobek. Tyto velmi výhodné letenky si jen v České republice zakoupily desítky cestujících. Bohužel pár dní potom, co si je zakoupili, dopravce letenky zrušil s tím, že se jednalo o omyl.

Taková chyba se British Airways nestala poprvé, v minulosti už se něco podobného stalo s letenkami na Havaj. Všichni cestující tehdy nakonec letěli i za nízkou cenu.

Prodejci letenek mají názor, že zrušením letenky firma porušila občanský zákoník. Upozorňují na to, že některé cestující dopravce následující den poté, co objevila chybu pustila do první třídy.

Letecká společnost se k situaci vyjádřila v tom smyslu, že došlo k dočasné chybě v rezervačním systému týkajícím se těchto letenek a ty pak byly prodávány za nelogicky nízké ceny. V podobných situacích British Airways ruší zakoupené letenky a zákazníkovi vrací celou částku, za kterou letenku zakoupil.

Obdobný spor dopadl ve prospěch jednoho cestujícího, který měl zakoupenou letenku do Kuala Lumpur od British Airways – tento klient, a ten musel být podle soudu pro Prahu 6

přepraven první třídou do cílové destinace. Soud rozhodl, že British Airways musí umožnit přepravu cestujícím přesně podle podmínek, za kterých klient letenky koupil. Ostatní, kteří si tyto levné letenky zakoupili, plánují společně společnost British Airways žalovat.

[52 - 54]

## 7 Zhodnocení změn v tarifní struktuře – přínosy a mínusy pro cestující a dopravce

### 7.1 Přínosy

Snížení ceny letenek díky online prodeji je nakonec přínosem jak pro cestující tak pro letecké dopravce a cestovní kanceláře a agentury. Cestující ušetří na ceně letenky, dopravci a cestovní operátoři nepotřebují tolik personálu. Letecké společnosti rovněž nemusí díky online prodeji budovat síť prodejních míst. Jak už jsme zmínili výše, online prodej umožňuje širší přístup k rezervaci letenky i pro takové zákazníky, kteří nejsou přímo experty. Cestující se v rámci hodnocení ceny letenky rozhodují, zda při své cestě využijí nízkonákladovou či standardní leteckou společnost. V každém případě tento způsob prodeje vede k daleko větší kombinovatelnosti, při níž má cestující možnost porovnat služby a tarify jednotlivých dopravců.

Jako poměrně velký přínos můžeme také hodnotit vznik speciální třídy u letecké společnosti British Airways Club World London City. Dříve nebylo myslitelné, aby na jedné trase existovaly dvě rozdílné ceny.

Novodobé odbavení přes internet či mobilní telefon je výhodné jak pro cestující tak pro letecké společnosti. Cestujícím šetří čas a přináší jim to pocit samostatnosti. Letecké společnosti pak šetří náklady, které by museli vynaložit na větší počet zaměstnanců u odbavovacích přepážek. V minulosti bylo na přepážkách k odbavení zapotřebí na letišti řekněme osmi lidí, dnes se setkáme pouze s jedním či dvěma.

Technický pokrok spočívající např. v modernizaci vnitřního vybavení letadel, konkrétně polohovatelných a více funkcemi vybavených sedadel, přináší klientům na cesty větší komfort.

### 7.2 Mínusy

Mezi nenápadné, ale zásadní mínusy změn v tarifní struktuře rozhodně můžeme zařadit přenášení zodpovědnosti z dopravce na cestujícího. Cestující musí být při vlastním sestavování letenky s více přestupy velmi pozorní, aby splnili jednotlivé podmínky. Do mínusů můžeme určitě zařadit i omezený váhový limit u zavazadel a vysoké doplatky při jeho nedodržení. Na palubách některých letadel nízkonákladových společností „díky“ navýšení kapacity sedadel pro cestující bohužel došlo k velkému zmenšení místa pro nohy, které se nyní dá považovat za téměř minimální možné. Úbytek množství a kvality servisu na palubě pak přináší zhoršení pohodlí cestujícího během letu, např. v tom že mu není nabídnut ani nápoj zdarma.

## 8 Závěr

V této bakalářské práci jsem se věnovala letecké dopravě, zvláště pak osobní letecké dopravě. Zaměřila jsem se na rozdílnost leteckých dopravců s ohledem na jejich přístup k poskytování služeb cestujícím. V rozdělení na nízkonákladové a standardní dopravce, z nichž každý má odlišný přístup k tarifní struktuře. U nízkonákladových dopravců je tarifní struktura velmi jednoduchá, zatímco u standardních je poměrně složitá. Aby pak mohla celá letecká doprava správně a bezpečně fungovat ve všech souvislostech, musí existovat určitá mezinárodní spolupráce. Na tomto poli fungují vládní a nevládní organizace, jako jsou např. ICAO či IATA, v jejichž rámci letecké společnosti spolupracují ve snaze nabídnout cestujícím lepší podmínky při cestování. V práci jsou blíže rozepsány tři aliance leteckých společností, které se snaží díky tomuto spojení zamezit rychlému nárůstu nízkonákladových dopravců. Těmito aliancemi jsou One World, SkyTeam a Star Alliance.

Důvodem ke zvolení tématu této bakalářské práce byl zájem o seznámení s tarifní strukturou letecké dopravy. Zaujal mě problém levných letenek, které jsou občas nabízeny leteckými společnostmi. V konkrétním případě od společnosti BA nebyly později některé z těchto letenek úplně uznány a cestující se chystají ke společné žalobě. Více o tomto případě je rozepsáno v kapitole „Analýza současných problémů spojených s novodobým trendem dynamického oceňování“ v rámci konkrétního příkladu z praxe (kapitola 6.2.1).

Problematika tarifních podmínek letenek je velmi zajímavá, a jak je uvedeno výše, tarify se u jednotlivých leteckých dopravců liší. U standardních dopravců má cestující na výběr, v jaké ze tří až čtyř cestovních tříd chce letět. Tyto třídy zohledňují kvalitu cestování, pohodlí na palubě a kromě tohoto i cenu letenky. U nízkonákladových dopravců jde při výběru tarifu o jednoduchou a přehlednou operaci, která šetří čas nejen cestujícím. Výhodnost zde spočívá především v nižších cenách letenek.

Na ukázkách, které jsou součástí této bakalářské práce, je představeno, jak se v rezervačním systému Galileo pro standardní dopravce konkrétně zobrazuje např. platnost tarifu, přenositelnost na jiné dopravce tzv. Endorsace, apod. Tarifní struktura letecké dopravy není nijak jednoduchá, speciální IATA agenti musí mít určité schopnosti, aby byli schopni se v tomto systému vyznat a umět zkombinovat různé tarify. Takto poskládaný tarif musí splňovat určitá pravidla. Při jejich nedodržení, bohužel, často dochází například k tomu, že je sestavena letenka z tarifů a přitom nesplňuje MCT, což pro cestující může znamenat nemalé problémy jak na menších, tak především na velkých rozlehlých letištích.

I v osobní letecké dopravě je rámec vztahu dopravce – cestující vymezen speciálními právními předpisy. Zásadní změnou v tarifní politice je nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, které významně posílilo ochranu cestujících dosud upravenou převážně v mezinárodních smlouvách. Podstatným přínosem tohoto nařízení je, že zavedlo systém paušalizovaných peněžních náhrad a povinností péče ve vymezených případech.

Na základě analýzy novodobého přístupu k danému tématu, jsem vyhodnotila, zda představují pro cestující a dopravce výhody či negativa. Za zásadní negativa považuji převedení odpovědnosti z dopravce na cestujícího, snížení váhového limitu pro zavazadla, vysoké příplatky za překročení váhového limitu, omezení počtu zavazadel, horší kvalitu servisu pro cestující a zmenšení prostoru na nohy kvůli navýšení kapacity sedadel na palubě letadel.

Náročnost cesty a výhodnost tarifní struktury je zapotřebí vždy hodnotit v širších souvislostech – z pohledu finančního, časového i z pohledu kvality poskytování služeb. V současné době pro leteckou dopravu na kratších vzdálenostech je výraznou konkurencí VRT. Vysokorychlostní tratě mohou cestujícímu ušetřit spoustu času. Na mysli mám čas, který musí cestující obětovat dopravě na letišti, odbavení zavazadel či získání letenky. Složitější je také parkování na letištích, které nebývá nejlevnější.

Vývoj a pokrok se samozřejmě nezastaví, a tak můžeme i nadále s napětím očekávat, s jakými změnami přijdou letecké společnosti v budoucnosti.

## 9 Seznam zdrojů

- [1] CHROMNÝ, Ondřej. Informační systémy používané při odbavení cestujících a letadel [online]. 2008 [cit. 2016-08-21]. Dostupné z: [http://dspace.upce.cz/bitstream/handle/10195/28964/ChromyO\\_informacni%20systemy\\_DS\\_2008.pdf?sequence=1](http://dspace.upce.cz/bitstream/handle/10195/28964/ChromyO_informacni%20systemy_DS_2008.pdf?sequence=1). Bakalářská práce. Univerzita Pardubice. Vedoucí práce Ing. David Šourek.
- [2] PRUŠA, Jiří a kolektiv. Svět letecké dopravy. 1. vydání. Praha: Galileo CEE Service ČR s.r.o., 2007. ISBN 978-80-239-9206-9
- [3] TESAŘ, Bc. Jan. Vývoj přepravních dokladů v osobní letecké dopravě [online]. Praha, 2016 [cit. 2016-08-21]. Dostupné z: <https://dspace.cvut.cz/bitstream/handle/10467/64930/F6-DP-2016-Tesar-Jan-F6-DP-2016-tesar-jan-diplomova-prace.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>. Diplomová práce. ČVUT. Vedoucí práce Ing. Petra Skolilová.
- [4] PRUŠA, Jiří a kolektiv. Svět letecké dopravy: II. rozšířené vydání. 2. vydání. Praha: Galileo Training s.r.o, 2015. ISBN 978-80-260-8309-2.
- [5] KŘIVDA, Ladislav. 4. letecká doprava. Ostrava: Vysoká škola Báňská – Technická univerzita Ostrava, 2007. ISBN 978-80-248-1521-3.
- [6] JECHUMTÁL, Jaroslav; HYXOVÁ, Andrea. Obchodně přepravní činnost v letecké dopravě. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2000. ISBN 80-7194-285-5.
- [7] ŽIHLA, Zdeněk. Technologie a řízení letecké dopravy. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2000. ISBN 80-7194-291-X
- [8] BROULÍKOVÁ, Lenka. Legislativa v oblasti letecké dopravy [online]. 2011 [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: [https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/39441/BroulikovaL\\_Legislativa\\_V\\_Oblasti\\_AH\\_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/39441/BroulikovaL_Legislativa_V_Oblasti_AH_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Bakalářská práce. Univerzita Pardubice. Vedoucí práce Ing. Andrea Hemžská, Ph.D.
- [9] MICHL, Ing. Zdeněk. Technologie dopravy: Letecká dopravy [online]. [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: [http://techno.kvalitne.cz/9a\\_Letadla\\_new.pdf](http://techno.kvalitne.cz/9a_Letadla_new.pdf).
- [10] Letecká společnost [online]. 2008 [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: <http://leteckaspolecnost.cz/nizkonakladove-letecke-spolecnosti/>
- [11] Okletenky.cz [online]. 2001 [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: <http://www.okletenky.cz/novinky/nzkonkladov-vs-klasick-leteck-spolenosti>
- [12] Letecká společnost [online]. [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: <http://leteckaspolecnost.cz/letecke-spolecnosti/>



- [13] Prodej letenek online: Rezervace letenek ProdejLetenek.com [online]. [cit. 2016-08-20].  
Dostupné z: <http://www.prodejletenek.com/linkove-letecke-spolecnosti.php>
- [14] MIKUTA, Tomáš. Rozbor faktorů ovlivňujících leteckou dopravu [online]. 2012 [cit. 2016-08-20].  
Dostupné z: [https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/52366/MikutaT\\_RozborFaktoru\\_AH\\_2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/52366/MikutaT_RozborFaktoru_AH_2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y). Bakalářská práce. Univerzita Pardubice. Vedoucí práce Ing. Andrea Hemžská, Ph.D.
- [15] BÍNA, L., BÍNOVÁ, H., PLOCH, J., ŽIHLA, Z., Provozování letecké dopravy a logistika, Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2014, ISBN: 978-80-7402-855-7
- [16] International Civil Aviation Organization – ICAO [online] [cit. 2016-08-20] Dostupné z: <http://www.icao.int/about-icao/Pages/default.aspx>
- [17] International Air Transport Association (IATA) [online] [cit. 2016-08-20] Dostupné z: <http://www.iata.org/Pages/default.aspx>
- [18] ČAPEK, J., KLÍMA, R., ZBÍRALOVÁ, J., Civilní letectví ve světle práva, Praha: Lexis-Nexis CZ, 2005, ISBN 80-86199-95-9
- [19] KALOUSKOVÁ, Martina. Analýza letecké dopravy v Evropě [online]. Praha, 2014 [cit. 2016-08-20].  
Dostupné z: [https://is.vsh.cz/th/12098/vsh\\_b/BP-\\_Analyza\\_letecke\\_dopravy\\_v\\_Evrope\\_vhjnnjar.pdf](https://is.vsh.cz/th/12098/vsh_b/BP-_Analyza_letecke_dopravy_v_Evrope_vhjnnjar.pdf). Bakalářská práce. Vysoká škola hotelová v Praze 8, spol. s r. o. Vedoucí práce Ing. Jiří Sysel, Ph.D.
- [20] KLEYMANN, B. The development of multilateral alliances, Helsinki, 2002,  
ISBN 951-791-720-1
- [21] CZEFRICA.com: Aliance leteckých společností [online]. POČÍTAČOVÁ POHOTOVOST s.r.o., 2007 [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: <http://www.czefrica.com/cs/pro-snazsi-orientaci/38-zpravy/zpravy/280-aliance-leteckych-spolenosti.html>
- [22] OneWorld. [online]. [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: <http://www.oneworld.com>
- [23] loungebuddy [online]. [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: <https://www.loungebuddy.com/blog/oneworld-ultimate-guide/>
- [24] SkyTeam. [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: <http://www.skyteam.com/cs/>
- [25] Star Alliance. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001 [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: [https://en.wikipedia.org/wiki/Star\\_Alliance](https://en.wikipedia.org/wiki/Star_Alliance)
- [26] Star Alliance. [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: <http://www.staralliance.com/en/>

- [27] Flysas [online]. 2016 [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: <https://www.flysas.com/en/travel-info/other/star-alliance/>
- [28] MINIMUM ZÁKLADNÍCH ZNALOSTÍ PRO ŠKOLENÍ SYSTÉMU AMADEUS [online]. [cit. 2016-08-21]. Dostupné z: [http://www.amadeusextranet.cz/site/skoleni/s\\_download/PDF\\_MinimumZZv2.pdf](http://www.amadeusextranet.cz/site/skoleni/s_download/PDF_MinimumZZv2.pdf)
- [29] STEJSKAL, Petr. TARIFY, CENY, DANĚ A POPLATKY V DOPRAVĚ. Praha: Nakladatelství ČVUT, 2013. ISBN 978-80-01-05362-1.
- [30] Tripzone.cz: Váš průvodce na cestách [online]. 2008 [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: <http://rady-na-cesty.tripzone.cz/preprava-cestujicich/cestovni-tarify-letenek-24>
- [31] Petra Skolilová, Trh osobní letecké dopravy v období celosvětové hospodářské krize, 2010. Diplomová práce. ČVUT, Vedoucí práce doc. Ing. Zdeněk Říha, Ph.D.
- [32] CRS Galileo
- [33] Airberlin.com [online]. [cit. 2016-08-22]. Dostupné z: <https://www.airberlin.com/en/site/start.php>
- [34] Aletenky.cz [online]. Skypicker.com s.r.o. [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: <http://www.aletenky.cz/novinky/Cestovni%AD-t%C5%99%C3%ADdy-%E2%80%93-jak%BD-v%BDznam-maj%AD-p%ADsmenka-na-letence>
- [35] Czech Airlines [online]. 1998 [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: [http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/travel-information/doplnekove\\_sluzby.htm](http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/travel-information/doplnekove_sluzby.htm)
- [36] Věrnostní programy. SkyTeam [online]. 2013 [cit. 2014-02-09]. Dostupné z: <https://www.skyteam.com/cs/Why-SkyTeam/Frequent-Flyer-Program/>
- [37] Věrnostní status. SkyTeam [online]. 2013 [cit. 2014-02-09]. Dostupné z: <http://www.skyteam.com/cs/WhySkyTeam/Frequent-Flyer-Program/Va-statut-ůSkyTeam/>
- [38] My oneworld tier status. Oneworld [online]. 2014 [cit. 2014-02-10]. Dostupné z: <http://www.oneworld.com/ffp/my-oneworld-tier-status>
- [39] British Airways. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/British\\_Airways](https://cs.wikipedia.org/wiki/British_Airways)
- [40] British Airways [online]. [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: [http://www.britishairways.com/en-cz/information/travel-classes?source=MNVINF2travel\\_classes&link=main\\_nav](http://www.britishairways.com/en-cz/information/travel-classes?source=MNVINF2travel_classes&link=main_nav)

- [41] KONCEPCE LETECKÉ DOPRAVY PRO OBDOBÍ 2015–2020 [online]. [cit. 2016-08-21].  
Dostupné z: <http://www.mdcr.cz/NR/rdonlyres/B42FF1D9-2247-4A82-A993-348EB05E1E01/0/Material.pdf>
- [42] Úřad pro civilní letectví [online]. 2011 [cit. 2016-08-20]. Dostupné z:  
<http://www.caa.cz/predpisy/prehled-pravnich-predpisu>
- [43] NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 261/2004 [online]. [cit. 2016-08-21].  
Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004R0261&rid=2>
- [44] Úřad pro civilní letectví [online]. 2011 [cit. 2016-08-21]. Dostupné z:  
<http://www.caa.cz/cestujici/cestujici-odepreni-obecne>
- [45] Letenku.org: nejlevněji přes internet [online]. [cit. 2016-08-21]. Dostupné z:  
<http://letenku.org/prodej-letenek-probiha-online>
- [46] Letiště Praha [online]. [cit. 2016-08-21]. Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/odbaveni-cestujicich/odbaveni-cestujicich/dalsi-moznosti-odbaveni/>
- [47] Cestujlevne.com [online]. 2012 [cit. 2016-08-21]. Dostupné z:  
<http://cestujlevne.com/rady-tipy/odbaveni-na-letisti/>
- [48] KEJMAROVÁ, Bc. Helena. Lidský faktor a moderní trendy v odbavovacím procesu [online]. 2015 [cit. 2016-08-21]. Dostupné z:  
<https://dspace.cvut.cz/bitstream/handle/10467/63749/F6-DP-2015-Kejmarova-Helena-DP2.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>. Diplomová práce. ČVUT. Vedoucí práce Ing. Jakub Chmelíkovi, Ph.D.
- [49] BUČKOVÁ, M., SVOBODOVÁ, M. Kufr na dovolenou zeštíhlel. Nově si sbalíte jen 15 kg [online]. 2012 [cit. 2016-08-21]. Dostupné z: [http://cestovani.idnes.cz/poplatky-za-zavazadla-do-letadla-dol-/kolem-sveta.aspx?c=A120615\\_101353\\_igsvet\\_tom](http://cestovani.idnes.cz/poplatky-za-zavazadla-do-letadla-dol-/kolem-sveta.aspx?c=A120615_101353_igsvet_tom)
- [50] PlanetaCestovani.cz [online]. 2016 [cit. 2016-08-21]. Dostupné z:  
<http://planetacestovani.cz/zmeny-v-obcerstveni-travel-service/>
- [51] KYNČL, Jakub. Travel Service osekává občerstvení. Jen jedna voda zdarma [online]. [cit. 2016-08-21]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/cestovani/371725-travel-service-osekava-obcerstveni-jen-jedna-voda-zdarma.html>

- [52] SŮRA, Jan. Češi plánují hromadnou žalobu na British Airways kvůli levným letenkám [online]. 2015 [cit. 2016-08-21]. Dostupné z: [http://ekonomika.idnes.cz/cesi-zaluji-british-airways-kvuli-zrusenymi-letenkam-pp1-/eko-doprava.aspx?c=A151031\\_214242\\_eko-doprava\\_suj](http://ekonomika.idnes.cz/cesi-zaluji-british-airways-kvuli-zrusenymi-letenkam-pp1-/eko-doprava.aspx?c=A151031_214242_eko-doprava_suj)
- [53] SŮRA, Jan. Čech u soudu poráží British Airways. Musí ho svézt levně první třídou [online]. 2015 [cit. 2016-08-21]. Dostupné z: [http://ekonomika.idnes.cz/soudni-spor-letenky-prvni-trida-british-airways-f6o-/eko-doprava.aspx?c=A151007\\_175216\\_eko-doprava\\_suj](http://ekonomika.idnes.cz/soudni-spor-letenky-prvni-trida-british-airways-f6o-/eko-doprava.aspx?c=A151007_175216_eko-doprava_suj)
- [54] SŮRA, Jan. British Airways našťvaly cestující. Zrušily levné letenky do první třídy [online]. 2015 [cit. 2016-08-21]. Dostupné z: [http://ekonomika.idnes.cz/ruseni-vyhodnych-letenek-british-airways-fip-/ekoakcie.aspx?c=A150901\\_165950\\_ekoakcie\\_neh](http://ekonomika.idnes.cz/ruseni-vyhodnych-letenek-british-airways-fip-/ekoakcie.aspx?c=A150901_165950_ekoakcie_neh)

## 10 Seznam obrázků

Obrázek 1: Znak aliance One World .....	21
Obrázek 2: Letecké společnosti aliance One World .....	21
Obrázek 3: Logo aliance SkyTeam .....	22
Obrázek 4: Letecké společnosti aliance SkyTeam .....	22
Obrázek 5: Logo aliance Star Alliance .....	23
Obrázek 6. Letecké společnosti aliance Star Alliance .....	24
Obrázek 7: Ukázka nabídky tarifů společnosti British Airways na trase Praha-New York a zpět dne 10. září 2016 .....	27
Obrázek 8: Ukázka kapitol tarifních podmínek u tarifu společnosti British Airways na trase Praha – New York a zpět dne 10. září 2016 za cenu 3500,- CZK (bez letištních poplatků) v cestovní třídě ECONOMY a rezervační třídě V s návratem do 3 měsíců.....	27
Obrázek 9: Ukázka detailního zobrazení podmínek tarifu společnosti British Airways na trase Praha – New York a zpět dne 10. září 2016 za cenu 3500,- CZK .....	29
Obrázek 10: Ukázka nabídky tarifů společnosti British Airways na trase Praha-New York a zpět dne 10. září 2016 .....	30
Obrázek 11: Ukázka nabídky tarifů společnosti British Airways na trase Praha-New York a zpět dne 10. září 2016 .....	31
Obrázek 12: Ukázka nabídky tarifů společnosti British Airways na trase Praha-New York a zpět dne 10. září 2016 .....	32
Obrázek 13: Ukázka nabídky tarifů společnosti British Airways na trase Praha-New York a zpět dne 10. září 2016 .....	33
Obrázek 14: Nabídka spojení na trase Dusseldorf – New York společností Air Berlin na on-line rezervačním serveru pro Economy class.....	34
Obrázek 15: služby k nabídnutým tarifům v rámci Economy class .....	34
Obrázek 16: Nabídka spojení na trase Dusseldorf – New York společností Air Berlin na on-line rezervačním serveru pro Business class .....	35
Obrázek 17: služby k nabídnutým tarifům v rámci Business class.....	35
Obrázek 18: Letadlo s potiskem společnosti BA .....	40
Obrázek 19 : Ukázka umístění sedadel First Class na dolní a horní palubě letounů Boeing, .....	41
Obrázek 20: Ukázka First Class lounge a sedadel pro First class.....	41
Obrázek 21: Ukázka umístění sedadel Business Class na dolní a horní palubě letounů Boeing .....	42
Obrázek 22: Ukázka sedadel Club World Class.....	43
Obrázek 23: Ukázka sedadel Club World London City.....	43

Obrázek 24: Ukázka umístění sedadel Upper Economy Class na dolní a horní palubě letounů Boeing.....	44
Obrázek 25: Ukázka porovnání starých a nových sedadel Upper Economy Class.....	44
Obrázek 26: Ukázka sedadel Euro Traveller.....	45
Obrázek 27: Ukázka samoodbavovacích kiosků.....	55

## **11 Seznam tabulek**

Tabulka 1: Seznam členů aliance One World .....	21
Tabulka 2: Seznam členů aliance SkyTeam .....	22
Tabulka 3: Seznam členů aliance Star Alliance.....	23
Tabulka 4: Hmotnostní limit pro zavazadla.....	56