

Plán služeb zákazníkům v letecké dopravě

Spokojenost cestujících je jedním ze základních cílů Českých aerolinií, vlajkového dopravce České republiky.

Plán popisuje systém pravidel a standardů služeb pro cestující v letecké dopravě (před začátkem cesty, během cesty a po jejím ukončení), který zahrnuje následující oblasti:

- Nabídka nejnižšího dostupného tarifu
- Garance výše jízdného po zaplacení
- Informování cestujících o nepravidelnostech dopravy v nejbližší možné době
- Pomoc cestujícím v případě zrušení nebo zpoždění letu
- Včasné doručení zavazadel
- Trvání telefonických rezervací nebo jejich zrušení
- Poskytování včasné refundace
- Nabídka asistence cestujícím se sníženou pohyblivostí
- Uspokojení základních potřeb cestujících na palubě při zpoždění odletu
- Urychlení odbavení cestujících
- Snížení počtu nedobrovolně odmítnutých cestujících
- Poskytování prodejních a provozních informací a podmínek přepravy
- Poskytování informací o dopravci
- Reakce na stížnost cestujících

Airline Customer Service Plan

Passenger satisfaction is one of the fundamental objectives of Czech Airlines, the flag carrier of the Czech Republic.

The Plan describes system of rules and service standards for air passengers (before commencement of travel, during travel and after travel), which contains the following areas:

- Offer the lowest available fare
- Honour the agreed fare after payment
- Notify passengers of transport irregularities as soon as possible
- Assist passengers in case of flight cancellation or delay
- On time baggage delivery
- Allow telephone reservations to be held or cancelled
- Provide prompt refunds
- Provide assistance to passengers with reduced mobility
- Meet passengers' essential needs during long on-aircraft delays
- Take measures to speed up check-in
- Reduce the number of passengers who are involuntarily denied boarding
- Provide information to passengers regarding an airline's commercial and operational conditions
- Provide information on operating carrier
- Be responsive to passengers' complaints

Plán služeb pro cestující

Letecká společnost České aerolinie vytvořila „Plán služeb pro cestující“ (dále jen „Plán“). Silná konkurence mezi leteckými společnostmi poskytuje cestujícím z Evropy větší možnost výběru letecké společnosti, letiště, ceny a služeb. Plán obsahuje právně nezávazná pravidla pro poskytnutí stanovených standardů služeb cestujícím. Tento systém pravidel zahrnuje 14 oblastí: před začátkem cesty, během cesty a po ukončení cesty. Popisuje úroveň služeb, kterou cestující mohou očekávat od Českých aerolinií. To cestujícím usnadní vybrat si leteckou společnost v době, kdy plánují cestu. České aerolinie se budou snažit dosáhnout standardů uvedených v této Chartě na odpovídající úrovni.

1. Nabídka nejnižšího dostupného tarifu

České aerolinie budou:

- a) nabízet prostřednictvím svého telefonního rezervačního systému, vlastních internetových stránek a prodejních kanceláří nejnižší odpovídající dostupné jízdné na požadované datum, let a třídu, na které má cestující právo.
- b) informovat cestující o skutečnosti, že různé jízdné může být dostupné prostřednictvím různých prodejních míst.
- c) informovat cestujícího o podmínkách aplikovaného jízdného a o použitých taxách a poplatcích.

2. Uznání výše jízdného po zaplacení

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

3. Informování cestujících o nepravidelnostech dopravy

České aerolinie budou ihned informovat cestující na letišti a na palubě dotčeného letadla o známých zpožděních, zrušení letů a neplánovaných přistáních na jiných letištích.

4. Pomoc cestujícím v případě zrušení nebo zpoždění letu

České aerolinie poskytnou odpovídající pomoc svým cestujícím, pokud to místní podmínky dovolí (například občerstvení při zpoždění letu o více než dvě hodiny). Tato pomoc nemusí být poskytnuta v případech politických nepokojů nebo dlouhodobých stávek poskytovatelů základních služeb nebo v případě jiných výjimečných okolností, které nemohou letecké společnosti ovlivnit. Pomoc nemusí být rovněž poskytnuta, pokud by způsobila další zpoždění odletu.

Customer Service Plan

Czech Airlines has developed the Customer Service Plan (hereinafter “Plan”).

Strong competition between airlines has provided Europe's air travellers with an increased choice of airline, airport, price and service. The Plan contains non-legally binding rules to deliver defined standards of service to air travellers. The system covers 14 areas: before commencement of travel, during travel and after travel. It describes the level of service air travellers may expect consistently from Czech Airlines. It will facilitate passengers to choose an airline when planning their travel.

Czech Airlines will endeavour to achieve the standards set out in this Plan on a consistent basis.

1. Offer the lowest available fare

Czech airlines will:

- a) Offer the lowest appropriate fare available for which the passenger is eligible through its own telephone reservation system, through its own web site and through its own ticket offices for the date, flight and class of service requested.
- b) Inform passengers that different fares may be available through these different outlets.
- c) Inform the passenger about the conditions of applicable fare and any applicable fees, charges and taxes.

2. Honour the agreed fare after payment

After payment for the ticket has been made, no fare increase will apply for the date, flight and class of service booked. However, any change in fees and taxes will be subject to additional payment or refund.

3. Notify passengers of transport irregularities

Czech Airlines will immediately notify passengers at the airport and on board an affected aircraft about known flight delays, cancellations and diversions.

4. Assist passengers in case of flight cancellation or delay

Czech Airlines will provide appropriate assistance to its passengers, provided that local conditions allow for such assistance to be delivered (for example refreshment in case of delay beyond two hours). This assistance may not apply in situations involving political unrest or long strikes in essential services or other exceptional circumstances beyond the airlines' control. Also, assistance may not be provided if to do so would further delay departure.

5. Včasné doručení zavazadel

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

6. Trvání telefonických rezervací nebo jejich zrušení

České aerolinie umožní cestujícímu buď uchovat telefonickou rezervaci bez poplatku minimálně 24 hodin, nebo rezervaci bez poplatku zrušit v souladu se stanoveným termínem pro vystavení letenky.

7. Poskytování včasné refundace

a) Pokud cestující žádá a má právo na refundaci letenky koupené přímo od letecké společnosti, České aerolinie provedou refundaci během 7 pracovních dnů, pokud byla letenka zaplacená kreditní kartou, a během 20 pracovních dnů, pokud byla letenka zaplacená v hotovosti nebo šekem.
b) Jakékoliv letištní taxy a volitelné poplatky vybrané a vyznačené na letence budou refundovatelné, pokud nebude letenka použita. Toto pravidlo bude platit i u nerefundovatelných letenek.

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

České aerolinie zveřejní služby, které nabízí cestujícím vyžadujícím zvláštní péči a cestujícím s omezenou pohyblivostí v souladu s platnými bezpečnostními předpisy. U cestujících s omezenou pohyblivostí se České aerolinie zavazují podporovat přiložený dokument "Vycházení vstříc potřebám cestujících s omezenou pohyblivostí".

9. Uspokojení základních potřeb cestujících na palubě při zpoždění odletu

České aerolinie se vynasnaží poskytnout jídlo, vodu, toalety a přístup k lékařskému ošetření cestujícím na palubě letadla, které je delší dobu na zemi bez přístupu do terminálu. České aerolinie se vynasnaží neponechávat cestující na palubě během dlouhých zpoždění.

10. Urychlení odbavení cestujících

České aerolinie určí vhodné nejzazší termíny odbavení před odletem a ve spolupráci s letišti podniknou kroky, aby předešly přehučštění provozu v oblastech odletu, a přijmou opatření urychlující odbavení, aby umožnili cestujícím odbavit se do nejzazší stanovené doby. Některá z těchto opatření mohou být např. zavedení elektronických letenek a automatizovaných odbavovacích systémů, používání samoobslužných a mobilních odbavovacích přepážek a rovněž možnost odbavení mimo letiště a zjednodušené odbavení.

5. On time baggage delivery

Czech Airlines will make every reasonable effort to deliver all checked baggage to the Arrivals Hall area as quickly as possible. In the case of mishandled checked bags, Czech Airlines will make every reasonable effort to deliver the mishandled bag to the passenger within 24 hours of its arrival at final destination free of charge. Immediate financial assistance sufficient to meet the reasonable short-term needs of the passenger will also be offered by the airline.

6. Allow telephone reservations to be held or cancelled

Czech Airlines will allow the passenger either to hold a telephone reservation without charge for a minimum of 24 hours, or to cancel a reservation without penalty in accordance with applicable ticketing deadline.

7. Provide prompt refunds

a) Where a passenger claims and is entitled to a refund on a ticket purchased direct from the airline, Czech Airlines will issue refunds within 7 business days for credit card purchases and within 20 business days for cash or cheque purchases.
b) Any airport taxes and optional fees collected and shown on the ticket will be refundable where the ticket is not used. This rule will apply to non-refundable tickets.

8. Provide assistance to passengers with reduced mobility and special needs passengers

Czech Airlines will publish the services it offers for handling special need passengers, and for assisting passengers with reduced mobility in an appropriate manner compatible with applicable safety regulations. For passengers with reduced mobility Czech airlines commits to support the attached paper on „Meeting the needs of passengers with reduced mobility“.

9. Meet passengers' essential needs during long on-aircraft delays

Czech Airlines will make reasonable effort to provide food, water, lavatories and access to medical treatment for passengers on board an aircraft that is on the ground for an extended period of time without access to the terminal. Czech Airlines will make every reasonable effort not to keep passengers on board in long delays (also see [Contingency plan](#) in case of tarmac delays).

10. Take measures to speed up check-in

Czech Airlines will set reasonable check-in deadlines and in coordination with the airports will take appropriate steps to avoid congestion in departure areas and will take measures to speed up check-in to assist passengers to meet their check-in deadlines. These measures could include e-ticketing and automated check-in systems, self-service check-in, mobile check-in stations, off airport check-in, fast track check-in.

11. Snížení počtu cestujících odmítnutých z důvodu nedostatku míst

V případě, kdy má let před odletem více cestujících, než je počet volných míst, České aerolinie budou nejprve hledat dobrovolníky, kteří jsou ochotni odstoupit z letu v závislosti na bezpečnostních a/nebo provozních omezeních na daném letišti.

12. Poskytování prodejních a provozních informací a podmínek přepravy

České aerolinie budou poskytovat cestujícím následující informace týkající se jejich cesty:

A. Při rezervaci místa:

- I. Plánované časy odletů a příletů dle letového řádu
- II. Letiště/terminál odletu a příletu
- III. Počet zastávek na cestě
- IV. Jakákoliv změna letadla, terminálu nebo letiště
- V. Jakékoliv podmínky daného jízdného
- VI. Jméno provozujícího dopravce a číslo letu

V případě změny provozujícího dopravce, která je pro držitele letenky nepřijatelná, bude mít cestující právo na refundaci nebo na přepravu následujícím letem Českých aerolinií, kde bude volné místo ve stejné třídě.

B. S letenkou/plánem cesty:

- I. Potvrzení letů a časů
- II. Nárok na bezplatnou přepravu zavazadel
- III. Omezení odpovědnosti

Pokud České aerolinie, po zakoupení letenky cestujícím, učiní závažnou změnu času letu, která není pro cestujícího přijatelná, a České aerolinie nemohou nabídnout jiný let přijatelný pro cestujícího, vzniká cestujícímu právo na refundaci.

C. Dodatečné informace na požádání: (při vlastních letech Českých aerolinií, a pokud jsou k dispozici, i při letech provozovaných jinými dopravci)

- I. Typ letadla plánovaného na linku a rozestup sedadel
- II. Služby běžně poskytované na palubě
- III. Vybavení pro cestující vyžadující zvláštní péči a jakékoliv poplatky za ně (s výjimkou cestujících s omezenou pohyblivostí jak je uvedeno v Článku 8)
- IV. Zda mohou být přidělena nebo předem zamluvena specifická místa
- V. Poplatky za zavazadla překračující limity
- VI. Přepravní podmínky
- VII. Podrobnosti o věrnostním programu, pokud existuje
- VIII. Programy pomoci pro případ ztráty, poškození nebo zpoždění zavazadel

11. Reduce the number of denied passengers due to insufficient seat capacity

In the event of a flight at departure time having more passengers than seats available, Czech airlines will first seek volunteers who are ready to stand down from the flight, subject to any security and/or operational constraints at the airport concerned.

12. Provide information to passengers regarding its commercial and operational conditions

Czech Airlines will provide their passengers with the following information relevant to their journey:

A. At the time of booking:

- I. Planned scheduled time of departures and arrivals
- II. Airport/terminal of departure and arrival
- III. The number of en-route stops
- IV. Any change of aircraft, terminal or airport
- V. Any conditions attached to the fare to be paid
- VI. Name of operating carrier and flight number

In the event of substitution of operating carrier which is not acceptable to the ticket holder, the passenger will be given the right to a refund or carried on Czech Airlines' next flight on which space is available in the same class.

B. With the ticket/itinerary:

- I. Confirmation of flights and times
- II. Free baggage allowance
- III. Limitations of liability

If, after purchase of the ticket, Czech Airlines makes a significant change to the scheduled flight time, which is not acceptable to the passenger, and Czech airlines is unable to offer an alternate flight which is acceptable to the passenger, he/she will be entitled to a refund.

C. Additional information on request: (for Czech Airlines own services and where available for services operated by other carriers)

- I. The aircraft type scheduled on the route and seat pitch
- II. Services normally offered on board
- III. Facilities for passengers with special needs and any charge made for using them (except for passengers with reduced mobility as provided for under Article 8)
- IV. Whether specific seats can be allocated or pre-booked in advance
- V. Charges for excess baggage
- VI. Conditions of Carriage
- VII. Details of frequent flyer programme, if any
- VIII. Assistance programs for baggage lost, damaged or delayed

13. Poskytování informací o provozujícím dopravci

V případě letů code-share, franchise nebo dlouhodobě plánovaných dle dohod o pronájmu, České aerolinie:

a) budou informovat cestující o názvu letecké společnosti, která bude let skutečně provozovat, pokud je rezervace provedena prostřednictvím vlastní kanceláře, nebo vlastního Kontaktního centra, nebo vlastních internetových stránek Českých aerolinií.

Pokud jde o rezervaci provedenou prostřednictvím cestovních agentur a jiných internetových stránek než jsou vlastní stránky Českých aerolinií, České aerolinie budou připomínat agentům a provozovatelům internetových stránek, aby systematicky informovali cestující v době rezervace.

b) jasně oznámí, že smlouva cestujícího je s marketingovou leteckou společností, to jest leteckou společností, jejíž kód bude uveden na letence vedle čísla letu.

c) budou informovat cestující na code-share letech, že úroveň služeb se může lišit a že nemusí být uplatňován Plán Českých aerolinií.

14. Reakce na stížnost cestujících

Za normálních okolností České aerolinie odpoví na písemnou stížnost během 28 dnů od data doručení. Pokud tato doba neumožní řádně vyšetřit stížnost, bude poskytnuta předběžná odpověď s udáním důvodu odložení jejího dořešení. Každá letecká společnost určí vhodné kontaktní místo k podávání všech stížností cestujícími a uvede adresu a/nebo telefonní číslo včetně jména útvaru této služby zákazníkům na internetových stránkách a ve veřejných zdrojích informací.

13. Provide information on operating carrier

In case of flights operated under a code share, franchise or long term planned lease agreements, Czech Airlines:

a) Will inform passengers of the name of the airline actually operating the flight provided reservation is made through Czech airlines' own office, or own telephone Contact Centre, own websites.

As regards reservation made through travel agencies and websites other than Czech Airlines' own websites, Czech Airlines will remind travel agents and web sites' operators to systematically inform passengers at the time of reservation.

b) Make it clear through appropriate wording that the passenger's contract is with the marketing airline, i.e., the airline whose designator code appears on the flight ticket next to the flight number.

c) Inform passengers travelling on code shared flights that the level of service may be different and the Plan of Czech Airlines may not apply.

14. Be responsive to passengers' complaints

Under normal circumstances, Czech Airlines will provide a substantive response to written complaints within 28 days from the date of receipt. When this does not permit sufficient time for the complaint to be properly investigated an interim response will be provided giving the reason for postponement of its final solution. Each airline will designate a convenient point of passenger contact for all complaints and the address and/or phone number and departmental name of this customer service function will be provided on websites and any other public information source.

Příloha

Vycházení vstříc potřebám cestujících s omezenou pohyblivostí (PRM)

Úvod

Účelem tohoto dokumentu je zlepšit dostupnost cestování letadlem lidem s omezenou pohyblivostí tím, že jejich potřeby budou pochopeny a zajištěny, a jejich bezpečnost a důstojnost respektovány.

Definice

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

Základní předpoklady

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

Attachment

Meeting of the needs of passengers with reduced mobility (PRMs)

Introduction

The purpose of this document is to improve the accessibility of air travel to people with reduced mobility by ensuring their needs are understood and provided for, and their safety and dignity are respected.

Definition

A person with reduced mobility (PRM) is understood to mean any person whose mobility is reduced due to any physical disability (sensory or locomotory), an intellectual impairment, age, or any other cause of disability when using transport and whose situation needs special attention and the adaptation to the person's needs of the services made available to all passengers.

Basis assumptions

1. PRMs have the same rights as other citizens to freedom of movement and freedom of choice. This applies to air travel as to all other areas in life.
2. Airlines, airports and related service providers have a responsibility to meet the needs of PRMs. PRMs also have a responsibility to identify their needs to the proper channels at the proper time.
3. Information must be made available to enable PRMs to plan and make their journey.
4. The cost of providing for the needs of PRMs must not be passed directly to the PRMs.
5. Disability should not be equated with illness and therefore PRMs must not be required to make medical declarations about their disability as a condition of travel.
6. Organisations representing PRMs will be consulted on issues relevant to PRMs.
7. Staff will be given appropriate training in understanding and meeting the needs of PRMs.
8. Control and security checks should be undertaken in a manner which respects the dignity of PRMs.
9. PRMs must be enabled to remain independent to the greatest possible extent.

Postup leteckých společností

- Žádný dopravce neodmítne PRM s výjimkou situace, kdy nebude moci takového cestujícího bezpečně přepravit nebo ho nebude moci fyzicky umístit. Pokud bude přeprava odmítnuta, dopravce jasně vysvětlí důvody odmítnutí.
- Pokud PRM prohlásí, že je samostatný (soběstačný a schopný postarat se sám o své fyzické potřeby během letu), letecká společnost by měla takové prohlášení přijmout. Letecká společnost by pak neměla mít žádné závazky poskytnout asistenci během letu, která by přesahovala požadavky na zdraví, bezpečnost nebo hygienu.
- Letecké společnosti budou soustavně hledat technické a provozní možnosti zlepšení přístupu a vybavení letadel všech velikostí, obzvlášť při větších přestavbách.
- Bez ohledu na velikost letiště a letadla by nástup a výstup z letadla měl respektovat důstojnost PRM.
- Letecké společnosti budou, kde to umožní prostor, poskytovat na palubě vybavení, které usnadní samostatnost PRM v oblasti zdravotní, bezpečnosti a hygieny.
- PRM budou mít stejný výběr místa v letadle v závislosti na bezpečnostních požadavcích. Letecké společnosti jasně vysvětlí důvody, proč nelze přidělit určité místo, pokud ho nelze přidělit z důvodu bezpečnosti.
- Doprovázející psi s osvědčením budou přepravováni v kabině, v závislosti na národních předpisech a předpisech letecké společnosti. Za jejich přepravu se nebude platit.
- PRM nebudou platit za přepravu základního vybavení umožňujícího pohyb nebo jiných pomůcek umožňujících pohyb.
- Letecké společnosti musí přijmout všechna přiměřená opatření, aby zabránily ztrátě či poškození vybavení umožňujícího pohyb nebo jiných pomůcek umožňujících pohyb. Pokud dojde ke ztrátě nebo poškození, letecké společnosti se postarají o okamžitou potřebu pohybu daného cestujícího.

Airline Practices

- No carrier will refuse a PRM except where he/she cannot safely be carried or cannot physically be accommodated. When the carriage of a PRM is refused, carrier will explain clearly and explicitly the reasons for refusal.
- When a PRM declares that he/she is self-reliant (self-sufficient and capable of taking care of all of his/her physical needs independently in flight), the airline should accept that declaration. The airline should then be under no obligation to provide on-board assistance which contravenes health, safety or hygiene requirements.
- Airlines will pursue technical and operational options for improving access and facilities on aircraft of all sizes, particularly when major refurbishment is undertaken.
- Regardless of the size of airport and aircraft, arrangements for embarkation and disembarkation should respect the dignity of PRMs.
- Airlines will, where space permits, provide on-board equipment / facilities to aid the self-reliance of PRMs within limits of health, safety and hygiene.
- PRMs will have equal choice of seat allocation, subject to safety requirements. Airlines will explain clearly and explicitly the reasons for not allocating a specific seat when the request is not met for safety reasons.
- Certified Service Dogs will be carried in the cabin, subject to national regulations and airline regulations. Where they are carried, there will be no charge.
- PRMs will not be charged for the carriage of basic mobility equipment or other essential disability assistive devices.
- Airlines must take all reasonable steps to avoid loss or damage to mobility equipment or other disability assistive devices. Where loss or damage occurs, airlines will make appropriate arrangements to meet the individual's immediate mobility needs.