

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 96
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

## 2.8 MIMOŘÁDNÉ SITUACE ZPŮSOBENÉ CESTUJÍCÍMI

### 2.8.1 Nežádoucí cestující (NC)

Nežádoucím cestujícím je osoba, již příslušné orgány nepovolují (nebo nepovolí) vstup do toho kterého státu (např. proto, že nemá vízum, její pas je prošlý, nemá dostatečné finanční prostředky apod.).

Za nežádoucí cestující nese plnou odpovědnost přepravce (přepravci).

Jestliže imigrační úřady prohlásí cestujícího, který přistál letadlem Nouvelair, za nežádoucího, je Nouvelair odpovědná za to, že tento cestující bude přepraven zpět tímtéž letadlem nebo prvním letadlem, které bude k dispozici – v souladu s přílohou 9 ICAO (*International Civil Aviation Organization*), v níž se uvádí:

*„Každý smluvní stát musí zajistit, aby osoba, která byla shledána nežádoucí, byla předána zpět do péče provozovatele (provozovatelů), který bude odpovídat za její okamžitý převoz:*

- *do bodu, kde tato osoba začala svou cestu; nebo*
- *do kteréhokoli místa, kde je tato osoba přijatelná.“*

**Viz Pokyn Nouvelair č. 12.**

#### 2.8.1.1 Zacházení s NC

- 1– NC nemusí mít doprovod.
- 2– Pořídí se fotokopie pasu NC a cestující je pak odveden(a) do letadla pod dohledem přepravce nebo příslušníka bezpečnostního sboru.
- 3– Má-li NC zpáteční letenku, je vrácen(a) s touto letenkou. Existují-li v letence nějaká omezení, např. „minimální doba pro odlet“, „nutnost cestování ve skupině...“, tato omezení se ignorují a do okének v letence POZNÁMKA (*ENDORSEMENT*) a OMEZENÍ (*RESTRICTIONS*) se napíše: „K omezením se nepřihlíží vzhledem k INAD“ (*“Restriction waived due INAD“*).
- 4– Nemá-li NC zpáteční letenku, připraví přepravce (PŘEPRAVCE PŘIVÁŽEJÍCÍ NC) novou letenku a zaknihuje let pro úplný návrat. Přivázející přepravce zaplatí nežádoucímu cestujícímu rozdíl v jízdném po odečtení ceny nové letenky a též zbytku nepoužitých letových kuponů z letenky, kterou NC vlastní, pokud v ní takové nepoužité kupony jsou.
- 5– NC si zaplatí výlohy za stravu a hotel za období, po které musí zůstat na letišti. Nemá-li NC peníze, zaplatí tyto výlohy přivázející přepravce.
- 6– Pokud se vyskytne problém s placením a od cestujícího nelze vyinkasovat cenu letenky pro zpáteční let, je za provedení této platby odpovědný přepravce přivázející NC.
- 7– Letecká společnost vystavující zpáteční letenku si od NC vyžádá jím podepsaný PÍSEMNÝ ZÁVAZEK (2.8.3), aby bylo možné vyinkasovat částku později.

#### 2.8.1.2 Oznamování

Velitel a šéf paluby musí být o NC informováni prostřednictvím Informace pro velitele o nákladu nebo Seznamu informací pro palubu (*Cabin Information List – CIS*).

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 97
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

## 2.8.2 Osoba vykázaná ze země

Osoba vykázaná ze země je osoba, která:

- byla do státu vpuštěna nebo do něj ilegálně vstoupila a příslušné orgány požadují její odchod z onoho státu,
- je státem vydána k trestnímu stíhání na žádost příslušných orgánů jiného státu.

Odpovědnost za vykázané osoby nesou plně dotyčné státy.

Existují dva druhy osob vykázaných ze země:

**nedoprovázená vykázaná osoba** (*Unaccompanied Deportee – DEPU*):  
osoba, která nemá doprovod (dozor)

**doprovázená vykázaná osoba** (*Accompanied Deportee – DEPA*):  
osoba, která má doprovod (dozor)

### 2.8.2.1 Zacházení s vykázanou osobou

- 1– Cenu letenky pro vykázanou osobu musí zaplatit země, která osobu vykázala.
- 2– Přepravce smí odmítnout přijetí vykázané osoby, existuje-li jakékoli bezpečnostní riziko pro letadlo neb lidi v něm se nacházející.
- 3– Letecký přepravce a kapitán mají právo znát důvod vykázání cestujícího a v případě potřeby si pro něho vyžádat od oficiálních orgánů vykazujícího státu doprovod (dozor). Jinak nesmějí přijmout vykázaného cestujícího do letadla.
- 4– Doprovázející osoba, která na letiště přiveze vykázaného cestujícího majícího letět bez doprovodu, s ním musí zůstat i po odbavení a nesmí opustit letiště, dokud letadlo nevzlétne.
- 5– Doprovod nežádoucích a vykázaných cestujících je nutný v těchto případech:
  - a. jestliže se cestující s použitím síly brání nastoupit do letadla,
  - b. není-li přijat k přepravě jinou leteckou společností,
  - c. existuje-li obava z ohrožení bezpečnosti letu, cestujících a posádky letadla,
  - d. je-li důvodem vykázání spáchání trestného činu.

Tímto doprovodem může být buď úřední osoba pověřená orgány oné země nebo zaměstnanec letecké společnosti vyškolený pro tyto účely, anebo zaměstnanec soukromé bezpečnostní agentury provozující činnost na základě oficiálního povolení, pro takovou službu řádně vyškolený.
- 6– Počet doprovázejících osob potřebný pro zajištění bezpečnosti letu se stanovuje jednáním s kapitánem letadla a s příslušnými orgány.
- 7– Nežádoucí či vykázaný cestující musí vstoupit na palubu letadla před ostatními cestujícími, vystoupit musí jako poslední. Takový cestující musí být usazen do poslední řady a u okénka.

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 98
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

- 8– Je-li cestující pod vlivem alkoholu do té míry, že by mohla být ohrožena bezpečnost letadla či lidí na palubě, musí být o tom informován velitel. V případě jakékoli potíže musí být požádána o pomoc místní policie.
- 9– Stanice odletu musí o takovýchto cestujících bezodkladně informovat stanici příletu. Příletová nebo tranzitní stanice potvrdí příjem této informace a informuje místní orgány.

#### 2.8.2.2 Oznamování

O jakékoli vykázané osobě, která má být přepravována, musí personál stanice informovat velitele, a to buď ústně nebo prostřednictvím NOTOC.

---

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 99
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

### 2.8.3 Písemný závazek

#### PÍSEMNÝ ZÁVAZEK

Byl(a) jsem shledán(a) nežádoucí osobou / nebylo mi dovoleno vstoupit do ..... a na základě Předpisů pro celní odbavování ..... jsem byl(a) vykázán(a). Jelikož nemám dostatek finančních prostředků na zaplacení zpáteční letenky, požádal(a) jsem společnost NOUVELAIR AIRLINES, aby vystavila zpáteční letenku na úvěr.

Tímto souhlasím a zavazuji se, že zaplatím celkovou částku ....., kterou dlužím NOUVELAIR AIRLINES za vystavení mé zpáteční letenky na úvěr, plus jakýkoli poplatek uložený v souvislosti s deportací, (*komu*) ..... v ....., a to nejpozději do 15 dnů, bez nutnosti jakékoli oznamovací služby. Jestliže nezaplatím do 15 dnů, souhlasím a zavazuji se, že zaplatím výše uvedenou částku včetně všech poplatků, zákonných úroků, výdajů a platů advokátům.

Tímto prohlašuji, souhlasím a zavazuji se, že v případě jakéhokoli sporu budou mít rozhodovací pravomoc soudy a exekuční úřady v .....

Obsah tohoto písemného závazku jsem si přečetl(a) (nebo mi byl tento písemný závazek vysvětlen), plně jsem mu porozuměl(a) a na základě své svobodné vůle jsem jej podepsal(a).

Jméno a příjmení:

Adresa:

Číslo pasu:

Datum vydání:

Číslo při sčítání lidu:

Město:

Země:

Číslo domu:

Číslo letenky:

Směrování:

Datum:

Cena letenky:

Kopii tohoto písemného závazku jsem obdržel(a).

Datum .... / .... / .....

Jméno

PODPIS

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 100
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

## ZÁVAZEK A UZNÁNÍ DLUHU

Já, níže podepsaný

PŘÍJMENÍ:..... JMÉNO:.....

Datum a místo narození:.....

Státní příslušnost:.....

Trvalá adresa:.....

.....

Číslo pasu:..... Datum vydání:.....

Číslo občanského průkazu:.....

Cestující z:.....

Na lince:.....

Držitel letenky č.:.....

Uznává, že dluží společnosti NOUVELAIR TUNISIE:

.....

.....

.....

Odůvodnění:

V důsledku toho se zavazuji, že uhradím poskytnutý úvěr. V případě, že částku neuhradím, NOUVELAIR TUNISIE má právo mě žalovat u tuniských soudů. Soudní výlohy hradím já.

Tunis, dne .....

Podpis

---

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 101
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

#### 2.8.4 Odmítnutí cestujícího pro let

Je-li pro to řádný důvod, může velící pilot nebo úředník pověřený stanicí/odbavovací společností odmítnout přijetí cestujícího během odbavování, vykázat ho z letadla nebo přemístit v letadle.

Výše popsaný postup se vztahuje na tyto cestující:

- 1– cestující, kteří nemají platnou letenku,
- 2– cestující, kteří nemají platný pas,
- 3– cestující, kteří mají nakažlivou chorobu,
- 4– cestující, které postihl infarkt nebo ochrnutí před méně než 8 týdny,
- 5– cestující ženy, které jsou těhotné déle než 36 týdnů (včetně) a nemají lékařský doprovod
- 6– cestující, kteří jsou pod vlivem nadměrného požití alkoholu, léků a omamných látek,
- 7– cestující, kteří jsou nevhodně oblečeni a působí rušivě na své okolí,
- 8– cestující, kteří mohou případně poškodit sebe i své okolí,
- 9– cestující, kteří jsou ve vazbě, cítí nevolnost nebo jsou postižení a měli by mít doprovod, avšak chtějí letět bez doprovodu,
- 10– cestující, kteří jsou duševně nemocní a nejsou schopni porozumět bezpečnostním pokynům,
- 11– cestující, kteří by kvůli své nadměrné podrážděnosti a popudlivosti mohli v letadle způsobit potíže a případně ohrozit bezpečnost letadla i lidí v něm,
- 12– cestující, kteří odmítají podrobit se a své věci bezpečnostní prohlídce dle běžného bezpečnostního programu, jehož účelem je zjistit, zda nepřevázejí nedovolené zbraně, výbušniny či jiné škodlivé materiály,
- 13– cestující, kteří musí používat lékařské přístroje, jejichž provoz v letadle je z hlediska letové bezpečnosti nežádoucí,
- 14– cestující, které kapitán shledá jako nežádoucí.

#### Poznámky:

- (1) V případech, kdy je nutné dostat cestujícího ven z letadla, musí kapitán informovat úředníka pověřeného stanicí/odbavovací společností a požádat ho, aby podnikl kroky nezbytné pro vyzvednutí cestujícího. Trvá-li akce příliš dlouho, je-li kladen odpor nebo žádá-li si to povaha případu, mohou být přivoláni i pracovníci oficiální bezpečnostní služby.
- (2) Jestliže cestující není do letadla vpuštěn nebo je z něho vyzvednut, nesmějí se do letadla naložit ani jeho zavazadla a jsou-li již naložena, je třeba je vyložit; o tom musí být informován manažer pozemního odbavování a/nebo příslušný letištní orgán.
- (3) S výjimkou situací majících výše popsané znaky musí kapitán, šéf paluby a manažer stanice učinit rozhodnutí společně a popsat situaci ve zprávě.

<b>Nouvelair</b>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 102
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

## 2.9 MIMOŘÁDNÉ SITUACE ZPŮSOBENÉ PŘEPRAVCEM

Vyskytnou-li se mimořádné situace (zpoždění či odklonění letů apod.), musí manažer stanice/operativní pracovníci usilovat o snížení dopadu takových situací na minimum, a to za pomoci zdravého úsudku a praktickým uplatněním níže uvedených pravidel. Je zásadou Nouvelair, že cestujícím musí být poskytnuty nezbytné informace a zároveň zajištěno jejich pohodlí.

Cestujícím dotčeným jakoukoli mimořádnou situací se musí dostat maximální pozornosti.

Poskytnout cestujícím detailní a taktní informace nemusí být vždy snadné; v takových případech je nejdůležitější pamatovat na to, že nelze poskytovat žádné neúplné či nerealistické informace, poněvadž mnozí cestující mají s létáním velkou zkušenost a jakékoli překroucené informace nepřijmou.

Informace je třeba poskytovat takovým způsobem, aby si cestující zachovali důvěru v Nouvelair a nezačali přemýšlet, co se stane dál.

V případě nutnosti mezipřistání je třeba informovat cestující, jakmile je to známo a vždy před nástupem do letadla.

Bylo-li zpoždění způsobeno pozdním příletem jiného letadla, je nutno udělat vše pro to, aby doba tranzitu byla maximálně zkrácena a aby se čas odletu co možno nejvíce přiblížil času plánovanému.

### 2.9.1 Zásady

- Vhodně organizovaným zacházením se předejde podrážděnosti cestujících postižených zpožděním. Dobře zvládnuté zpoždění se může stát cenným marketingovým plusem.
- Než přemístíte cestující z jednoho místa do druhého, ujistěte se, že nové zařízení je připraveno je přijmout (např. hotel, restaurace, letadlo, terminál).
- Činí-li zpoždění dle Řízení letového provozu (*Air Traffic Control – ATC*) méně než 45 minut, je zásadou Nouvelair vzít cestující na palubu ve stejném čase jako pro plánovaný odlet pro případ, že by byl získán dřívější slot.
- Zásadou Nouvelair je, že cestující, kteří jsou následkem zpoždění ubytováni přes noc v hotelu, si vždy mohou vzít s sebou své odbavené zavazadlo.

### 2.9.2 Koordinace funkcí

- Jsou-li od Nouvelair požadovány informace a/nebo pokyny za účelem zmírnění následků jakéhokoli zpoždění, musí operativní pracovník směřovat svůj požadavek/informaci na Nouvelair – OCC.
- Operativní pracovník musí spolupracovat všude, kde je to možné; zejména musí spolupracovat se zúčastněnými stranami, aby všichni, jichž se zpoždění dotýká, mohli podniknout vhodné kroky.
- Velitele je třeba informovat co možná nejdříve.
- Též je třeba informovat vedoucího palubní obsluhy, zejména v případech delšího zpoždění, aby mohl zvážit změnu v cateringu. Totéž se týká i předpokládaných zpoždění.

<b>Nouvelair</b>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 103
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

- e. „Zpráva o zpoždění“ (*"Delay Message"*) musí být poslána, jakmile je zpoždění známo a vždy před časem plánovaného odletu.
- f. Vymění-li se během zpoždění odbavovací směna, musí být písemné zprávy o všech záležitostech týkajících se zpoždění předány nové směně. Ve stanicích, kde tato služba není v provozu 24 hodin denně, musí na letišti zůstat kontaktní osoba pro případ dotazů od cestujících, signálů apod.

### 2.9.3 Informování cestovní kanceláře

Cestovní kanceláři poskytnete informace obchodní oddělení Nouvelair.

### 2.9.4 Informování cestujících

- a. Důrazně se doporučuje, aby při zpoždění větším než 30 minut zůstal jeden zástupce aerolinií s cestujícími, aby jim mohl poskytovat potřebné informace.
- b. Vedoucí úředník mající let na starosti musí rozhodnout o formulaci oznámení cestujícím a dát příslušnou zprávu službě pro cestující, aby byla zajištěna jednotnost. Kapitán a hospodář (*purser*) musí být vyrozuměni o tom, co bylo řečeno cestujícím.
- c. Zpoždění se obvykle přičítá některé z těchto příčin:

POČASÍ ve stanici odletu nebo určení  
 TECHNICKÉMU PROBLÉMU spočívajícímu v mechanické vadě  
 PROVOZNÍMU PROBLÉMU z důvodu nedostatečné posádky nebo pozdního  
 příletu letadla  
 KONTROLE LETECKÉHO PROVOZU

- d. Je-li let zpožděný, zrušený nebo odkloněný, je nutné poskytnout cestujícím úplnou informaci a pomoc; je naprosto nezbytné, aby jim byl důvod sdělen okamžitě, aby byli průběžně informováni o tom, co se děje, a aby během celé doby zdržení o ně pečoval jeden pracovník služby cestujícím.
- e. Cestující musí být o zpoždění informováni prostřednictvím prvního hlášení, a to jakmile se zpoždění zdá být neodvratné, avšak nejpozději pět minut před plánovaným odletovým časem dotyčného letu.
- f. Když je zřejmé, že je zpoždění nevyhnutelné, musí se tato skutečnost cestujícím oznámit s udáním důvodu zpoždění a revidovaného času odletu nebo s udáním času dalšího hlášení. Ten nesmí být nikdy pozdější než posledně udaný odhadovaný čas odletu.
- g. Důvod zpoždění je třeba předložit správnými slovními obraty (např. počasí, technická či provozní příčina) a nesmí být činěn žádný pokus nabídnout jakékoli jiné vysvětlení než to správné.
- h. Jakmile je známa délka zpoždění, je nutné oznámit cestujícím nový čas nástupu na palubu. Při stanovování nového odhadovaného času odletu (*Estimated Time of Departure – ETD*) se vyvarujte příliš optimistických odhadů. Není-li rozsah zpoždění znám, musí oznámení obsahovat: „..... další informace bude podána za 30 minut“. Operativní pracovníci se žádají, aby v žádném případě nepoužívali obraty jako „NEJASNÁ INFORMACE O ZPOŽDĚNÍ“, „PROBLÉM“ apod.



<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 104
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

## 2.9.5 Zacházení se speciálními cestujícími

### 2.9.5.1 VIP

- 1– VIP cestující musí být osobně informován o zpoždění, jeho příčině, trvání i o vašich opatřeních.
- 2– Je-li zpoždění známo ještě před příjezdem VIP na letiště, kontaktujte ho a v závislosti na délce zpoždění mu poradte, aby v cestě na letiště nepokračoval.

### 2.9.5.2 Nezletilí bez doprovodu

- 1– Nezletilého bez doprovodu musí po celou dobu doprovázet pozemní letuška.
- 2– Před plánovaným časem odletu (*Scheduled Time of Departure - STD*) by jeho opatrovníci neměli opustit letiště. Pokud jsou stále na letišti, je lepší ponechat nezletilého s nimi až do odletu.
- 3– Je-li zpoždění dlouhé, ubytujte nezletilého bez doprovodu v letištním hotelu, přičemž ho musí doprovázet pozemní letuška, a do stanice určení pošlete dálhopis, aby jeho opatrovník byl informován o hotelu, v němž je ubytován.

### 2.9.5.3 Nezpůsobilí cestující

- 1– Nezpůsobilým cestujícím musí být po celou dobu zpoždění věnována zvláštní pozornost.
-

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 105
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

### 2.9.6 Stížnosti cestujících

- 1– Stížnosti cestujících nelze nikdy zcela vyloučit; správným zacházením se stížnostmi však lze minimalizovat nepříjemný pocit, který vyvolávají.
- 2– Se stížnostmi se musí zacházet taktně; mnoho stížností od cestujících je zapříčiněno nedostatkem faktů a jsou neoprávněné, takže když cestujícímu taktně objasníme pravdivé skutečnosti (aniž přitom dáváme komukoli vinu), spíše přijme vysvětlení jako vyřízení své stížnosti.
- 3– Tam, kde je stížnost oprávněná, se jménem společnosti omluvte. Nepřesouvejte vinu na jiné oddělení či jinou osobu.
- 4– Stížnosti na záležitosti, které nemohou být vysvětleny na místě, by se měly postoupit na ústředí. Poradte cestujícímu, aby se písemně obrátil na příslušné oddělení a dejte mu správné jméno a adresu oddělení, které může pomoci jeho stížnost vyřídit.
- 5– Na stížnosti netýkající se NOUVELAIR, což jsou např. stížnosti na letištní orgány, cestovní kanceláře, poplatky atd., je třeba reagovat vyjádřením lítosti nad obtíží, ale přitom byste měli cestujícímu zdůraznit, že NOUVELAIR nemá žádnou moc tyto orgány ovlivnit.
- 6– Stížnosti na špatně přepravená zavazadla si žádají maximum taktu. Cestujícímu musí být nabídnuto ujištění, že bude učiněno vše pro to, aby ztracené zavazadlo bylo nalezeno (viz oddíl této příručky týkající se problémů se zavazadly).
- 7– Týká-li se stížnost jiných stanic, musí se cestujícímu sdělit, že vyšetření a vyřešení stížnosti může trvat určitou dobu, ale že bude vyrozuměn, jakmile bude k dispozici odpovídající vysvětlení.
- 8– Stížnosti na zpoždění musí být zodpovězeny korektním, stručným a precizním vysvětlením jeho příčiny.
- 9– Pokud si cestující stěžuje na NOUVELAIR, nedejte se vtáhnout do debaty, nevyjadřujte svůj souhlas ani nesouhlas, ale požádejte cestujícího, aby svou stížnost zaslal na ústředí v Tunisku.

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 106
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

## 2.9.7 Práva cestujících v letadle

V případě zpoždění letu musí Nouvelair poskytnout všem cestujícím nápoje a stravu, a to v závislosti na denní době, na očekávané délce zpoždění a s ohledem na to, jak dlouho jsou cestující pryč z domova či hotelu, než přijeli na letiště.

- (a) Směrnice Evropské komise č. 261/2004 o odepření nástupu na palubu a o rušení a zpoždování letů se vztahuje na cestující, kteří odlétají z letiště EU, anebo odlétají z letiště mimo EU, ale jsou přepravováni přepravcem z EU.
- (b) OCC sdělí příslušnému operativnímu pracovníkovi pokyny pro další postup a zároveň informaci, jakou mají dát cestujícím. Telefon: +216 73 520 690.

Upozornění: tato příručka obsahuje přesnou podobu oznámení o zpoždění/zrušení letu (FORMULÁŘE).

### 2.9.7.1 Zrušení letu

V případě zrušení letu mají cestující nárok:

- na přemístění zdarma k novému letu, který je k dispozici,
- na ubytování, požadují-li je,
- na další péči, jaká je při zpoždění potřebná.

### 2.9.7.2 Stravování cestujících

Cestujícím postiženým zpožděním letu je třeba věnovat přiměřenou péči, aby čekání na přijetí na palubu bylo pro ně co nejpříjemnější.

Při poskytování potřebných služeb je třeba mít na zřeteli:

- druh jídla podávaného při dotyčném letu,
- denní dobu a čas, kdy cestující naposledy jedl.

Obecně platí, že nápoje, rychlé občerstvení i teplá jídla se podávají a ubytování v hotelu se zajišťuje v závislosti na délce zpoždění.

### 2.9.7.3 Objednávání a placení jídel během zpoždění

- a) Operativní pracovníci by poukázky neměli vydávat automaticky; pověření pro jejich vydání obdrží vždy od Nouvelair – OCC. Všechna pověření týkající se pohoštění musí být potvrzena písemně prostřednictvím e-mailu, faxu nebo SITA.
- (b) V určitých situacích a vždy, kdy je to možné, můžeme podávat jídla již na palubě letadla. Nouvelair – OCC o tom bude informovat při sdělování pokynů pro hoštění.
- (c) O každém vydání poukázek na pohoštění musí být informována posádka.
- (d) Výše uvedené pokyny by neměly ovlivnit nový čas odletu a nesmí způsobit žádné další zpoždění.

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 107
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

#### 2.9.7.4 Ubytování v hotelu

- (a) Jakmile se ukáže, že zpoždění může být dlouhé, musí se prověřit možnost ubytování v hotelu a učinit předběžná opatření pro dopravu. Pro VIP se v případě potřeby snažte zajistit nejlepší pokoje či hotely. Pracovník služby cestujícím by s nimi měl zůstat, dokud se neubytují. Objednávky stravy a ubytování musí být hotelu předány při příjmu cestujících, rovněž tak kopie seznamu cestujících. Zajistěte, aby všichni cestující znali opatření učiněná v záležitostech stravování a dále časy výzev, vyzvednutí apod. Hodinu před výzvou cestujícím by se měl jeden člen personálu spojit s hotelem, aby byl zajištěn hladký a včasný odjezd.
- (b) Je-li příčina zpoždění technického rázu, doporučuje se obvykle, aby cestující nebyli vyzvednuti z hotelu dříve, než je letoun provozuschopný; o tom by však měl rozhodnout kapitán.
- (c) Jestliže má zpoždění trvat déle než **6** hodin, musí být v hotelu přednostně ubytování nezpůsobili cestující, matky s dětmi a staří lidé.

#### 2.9.7.5 Odklonění letu – odvoz cestujících a zavazadel (vypravení cestujících letištěm)

- (a) Jsou-li cestující přepravováni na jiné letiště autobusem či jiným dopravním prostředkem, musí se vypravující stanice postarat o to, aby všechna zavazadla cestovala stejným autobusem jako cestující, jimž patří.
- (b) Cestující je třeba poučit, že budou muset na příhodném místě identifikovat svá odbavená zavazadla před jejich naložením do letadla na alternativním letišti.
- (c) Vypravující letiště musí zajistit, aby autobusy byly označeny číslem a cílem letu a aby cestující byli v autobusech spočítáni.
- (d) Operativní pracovník by měl každému řidiči sdělit všechny podstatné údaje, tj. přijímací letiště (včetně informace o paralelním letišti), jméno operativního pracovníka a kontaktní telefon.
- (e) Podrobnosti o použitém dopravním prostředku, čas odjezdu a odhadovaná doba přepravy musí být dálnopisně zaslány přijímacímu letišti (jak operativnímu pracovníkovi, tak úředníkovi BJ či dozorčímu pracovníkovi) s kopií na BJ OCC (viz níže uvedený příklad).

<b>Nouvelair</b>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 108
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

### **Vzorový dálňopis o vyslání autobusu**

QU MIROOBJ MIRTOBJ TUNQO5R + provozní pracovník + kancelář Nouvelair v  
přijímací stanici  
.ORYOWXH  
ZPRÁVA O ODJEZDU AUTOBUSU  
BJ (FLT č./datum) ORY (stanice odjezdu)  
AD čas1 EA čas2 LYS (stanice příjmu)  
POČET AUTOBUSŮ 03  
LDM  
99/99/9/00 M/F/C/I  
POČET KUSŮ 150 uveďte podrobnosti o zavazadlech  
VÁHA 2222  
PSM  
TEXT podrobnosti dle požadavku  
OSI  
VOZIDLO AUTOBUSOVÉ SPOLEČNOSTI  
JINÝ TEXT podrobnosti dle požadavku

#### **2.9.7.6. Odklonění letu – autobusová přeprava cestujících a zavazadel**

- (a) Navažte spojení s vypravující stanicí a zajistěte, aby cestující i řidiči autobusů byli zevrubně informováni o příslušném terminálu, správném odbavovacím pracovišti apod.
- (b) Potvrďte příjezd transportu do přijímací stanice. Zprávu je třeba zaslat vypravující stanici a BJ OCC.
- (c) Hned po příjezdu transportu musí být k dispozici příslušní pracovníci, aby cestujícím ještě před opuštěním autobusu poskytli informace a aby je doprovodili během nutných procedur/kontrol.

### **Vzorový dálňopis pro odesílatele autobusu**

QU MIROOBJ MIRTOBJ TUNQO5R ORYOWXH + provozní pracovník + kancelář  
Nouvelair ve vypravující stanici  
.LYSATXH  
ZPRÁVA O PŘÍJEZDU AUTOBUSU  
MVT  
BJ (FLT č./datum)  
AA čas

<b>Nouvelair</b>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 109
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

### 2.9.7.7 Kontrolní tabulka nároků cestujících

Případ	Scénář	Nárok cestujícího
Zrušení	Nezpůsobené mimořádnými okolnostmi	Pax zvolí přesměrování 1. Péče 2. Dvoje volání 3. Přesměrování
		Pax zvolí náhradu 1. Zrušení 2. Jedno volání
Dlouhé zpoždění	Způsobené mimořádným okolnostmi	Nevyhnutelné přesměrování 1. Péče 2. Dvoje volání 3. Přesměrování
	Zpoždění od 2 do 3 hodin	1. Občerstvení 2. Dvoje volání
	Zpoždění od 3 do 4 hodin	1. Péče 2. Dvoje volání
	Zpoždění od 4 do 6 hodin	1. Vhodné jídlo 2. Dvoje volání
	Zpoždění > 6 hodin	1. Dvoje volání 2. Ubytování v hotelu 3. Přeprava

- Dvoje volání může zahrnovat: telefon, dálnopis, fax nebo e-mail
- Pod péčí je zahrnuto občerstvení + jídlo
- Cestující nemá nárok na náhradu, byl-li o zrušení informován:

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 110
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

- alespoň dva týdny před plánovaným časem odletu, nebo
  - dva týdny až sedm dní před plánovaným časem odletu a bylo mu přitom nabídnuto přesměrování, umožňující odlet max. dvě hodiny před plánovaným časem odletu a dosažení konečné destinace maximálně čtyři hodiny po plánovaném čase příletu; nebo
  - méně než sedm dní před plánovaným časem odletu a bylo mu přitom nabídnuto přesměrování, umožňující odlet max. jednu hodinu před plánovaným časem odletu a dosažení konečné destinace maximálně dvě hodiny po plánovaném čase příletu; nebo
  - jestliže Nouvelair může prokázat, že zrušení bylo způsobeno mimořádnými událostmi.
-

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 111
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

### 2.9.7.8 Příklady mimořádných událostí

#### Politická nestabilita

- Občanské nepokoje
- Nařízení zákazu vycházení

#### Meteorologické podmínky

- Mlha
- Sníh
- Bouře
- Tvoření námrazy
- Zpožděné přílety letadel způsobené týmiž důvody, jako jsou shora uvedené

#### Bezpečnostní rizika

- Výjimeční cestující, opatření k zajištění bezpečnosti zavazadel a letadla/letišť

#### Neočekávané závady ohrožující bezpečnost letu

- Problémy spojené s provozem letiště, např. omezení a uzavírky ranvejí, nefunkčnost zařízení atd.

#### Stávky

- Stávky v leteckých společnostech nebo v důležitých službách, jako jsou Řízení letového provozu (*Air Traffic Control – ATC*), letiště atd.

#### Rozhodnutí managementu letového provozu

- Zpoždění ATC
- Plánované sloty nejsou k dispozici

Informační oznámení cestujícím jsou k dispozici v kapitole 15 – Formuláře dle této příručky.

### 2.9.7.9 Překnihování a odepření nástupu na palubu

V případech, kdy je při charterovém letu zaknihováno více cestujících, než je míst v letadle, nejsou cestující se zaplacenými letenkami připuštěni k letu a jsou převedeni ke své cestovní kanceláři.

#### 2.9.7.10 Komunikace po zpoždění letu

Po předpokládaném čase odletu (*Anticipated Time of Departure – ATD*) musí operativní pracovník poslat službu konajícímu manažerovi OCC detailní zprávu v chronologickém pořadí, v níž uvede přesné časování a podrobnosti o tom, jaké informace a péče byly cestujícím poskytnuty a kde (bufetový koutek na letišti, blízká restaurace, hotel, letadlo).



<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 112
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

## 2.10 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST

### 2.10.1 Cestující, kteří během letu onemocní

V případě, že některý cestující během letu onemocní, musí o tom být okamžitě informován kapitán. Kapitán rozhoduje o tom, zda se bude v letu pokračovat až do cíle dle letového plánu nebo zda se přistane na nejbližším vhodném letišti; letišti, na něž se bude přistávat, pak dá zprávu o onemocnělém cestujícím a o službě, která bude zapotřebí.

Príslušný orgán stanice (odbavovací společnost) provede potřebné kroky, tj. informuje zdravotnické, celní a jiné orgány.

### 2.10.2 Porod v letadle

Porod v letadle přináší několik nevýhod, ať je to změna trasy letadla, letového programu nebo ohrožení zdraví novorozeněte.

Z tohoto důvodu se musí věnovat co největší pozornost povolování letu těhotným cestujícím. Když však k porodu v letadle dojde, musí se v takové neočekávané situaci postupovat dle těchto zásad:

- 1) Rozhodnutí o místě, kde bude provedeno přistání, náleží kapitánovi.
- 2) Stanici, kde bude provedeno přistání, musí kapitán informovat.
- 3) Stanice příletu, která tuto informaci dostane, informuje policii, letištního lékaře a letištní orgány a zajistí sanitku.
- 4) Vypracuje se zpráva, kterou podepíše pilot a dva členové posádky. Tato zpráva musí obsahovat následující údaje:
  - a) datum, hodinu a minutu narození
  - b) souřadnice místa narození
  - c) pohlaví dítěte
  - d) státní občanství a veřejnou adresu matky, její rodné příjmení
  - e) trvalé bydliště matky
  - f) veřejnou identifikaci otce, jeho adresu do zaměstnání a telefon
  - g) jména a adresy dvou osob, které byly svědky porodu

### 2.10.3 Úmrtí v letadle

V případě úmrtí během letu musí kapitán informovat stanici příletu. Tato zpráva musí obsahovat:

- 1) úplné jméno cestujícího, který zemřel
  - 2) jeho státní občanství
  - 3) datum a čas úmrtí
-

<i>Nouvelair</i>	JAK JEDNAT S CESTUJÍCÍMI	Revize 03	Strana 113
Příručka pozemního provozu		Září 2012	

- 4) trvalé bydliště a telefon (je-li k dispozici)
- 5) letiště, kde cestující vstoupil na palubu a letiště, kde bude odevzdán
- 6) výška, při níž úmrtí nastalo, důvod úmrtí, lékařský zásah provedený v letadle
- 7) podmínky během úmrtí (např. klesání, stoupání, letadlo se nacházelo v mraku, turbulence apod.)
- 8) jména, adresy a telefonní čísla společníků zemřelé osoby

Stanice příletu, která tuto informaci obdrží, musí podniknout tyto kroky:

- 1) informovat letištního lékaře, policii a letištní orgány
  - 2) informovat příslušný konzulát, jestliže osoba, která zemřela, je cizinec.
-