

ASIAKASPALVELUSITOUMUS ja LIIKENTEESTÄ VASTAAVA HENKILÖ**LENTOYHTIÖ****Liikenteestä vastaava henkilö (Ostoliikennesopimuksen kohta 5.3)*****Nimi ja yhteystiedot*****LENTOYHTIÖIDEN ASIAKASPALVELUSITOUMUS**

Lentomatikustajien edustajien, Euroopan unionin jäsenmaiden hallitusten ja EU-komission kanssa käytyjen neuvottelujen tuloksena Euroopan lentoyhtiöt ovat laatineet yhteisen asiakaspalvelua koskevan sitoumuksen.

Vahva kilpailu eri lentoyhtiöiden välillä on tarjonnut Euroopan lentomatikustajille kasvavan valikoiman lentoyhtiöitä, lentoasemia, hintoja ja palveluita. Lentoyhtiöiden asiakaspalvelusitoumus koostuu vapaaehtoisista sitoumuksista, joiden tarkoituksena on varmistaa lentomatikustajalle tietty palvelutaso. Sitoumukseen kuuluu 14 osa-aluetta, jotka kattavat ennen matkaa, matkan aikana ja matkan jälkeen tarjottavat palvelut. Siinä kuvataan sitä yhdenmukaista palvelutasoa, jota lentomatikustajat voivat odottaa sitoumuksen allekirjoittaneilta lentoyhtiöiltä. Sitoumus antaa lentomatikustajille matkajärjestelyjä tehdessään myös paremmat mahdollisuudet valita mieleisensä lentoyhtiö.

Asiakaspalvelusitoumuksen allekirjoittaneet lentoyhtiöt jatkavat kuitenkin edelleen tarmokkaasti kilpailua asiakkaitensa tarpeiden täyttämiseksi tarjoamalla heille erilaisia tuotteita ja erilaisia palveluvaihtoehtoja. Heidän pyrkimyksensä on toteuttaa tässä sitoumuksessa esitetyt kohdat mahdollisimman yhtenäisellä tavalla.

Allekirjoittaneet lentoyhtiöt kehittävät omaa palvelusuunnitelmaansa kukin tahollaan, kuitenkin asiakaspalvelusitoumuksen periaatteiden mukaisesti. Allekirjoittaneet yhtiöt laativat henkilöstökoulutusohjelmia ja kehittävät tietokonejärjestelmiänsä asiakaspalvelusopimuksen periaatteiden toteuttamiseen paremmin soveltuviksi. Tämän toteutusvaiheen aikana osa lentoyhtiöistä ei mahdollisesti kykene täyttämään kaikkia sitoumuksessa esitettyjä vaatimuksia.

Allekirjoittaneet lentoyhtiöt sitoutuvat:**1. Tarjoamaan aina omien jakelukanaviensa kautta halvimman mahdollisen hinnan**

- a) Lentoyhtiöt tarjoavat matikustajalle vaaditun päivän, lennon ja matikustusluokan huomioiden halvimman mahdollisen soveltuvan hinnan, jonka hän voi valita lentoyhtiön puhelinvarausjärjestelmän, Internet-sivujen ja lipputoimistojen kautta.
- b) Lentoyhtiö tiedottaa matikustajille, että erilaisista jakelukanavista johtuen kussakin näistä saattaa olla tarjolla erilaisia hintoja.
- c) Lentoyhtiö informoi matikustajaa valittuun hintaan liittyvistä ehdoista sekä kaikista sovellettavista veroista, kuluista ja maksuista.

2. Hyväksymään sovitun hinnan, kun se on peritty

Mahdolliset hinnankorotukset eivät vaikuta maksettuaan matkalippuun eivätkä sen päivämäärään, lentoon ja matkustusluokkaan. Muutokset veroissa, kuluissa ja maksuissa huomioidaan kuitenkin siten, että muuttunut määrä joko peritään tai palautetaan.

3. Tiedottamaan matkustajille tiedossa olevista myöhästymisistä, peruuntumisista ja merkittävistä aikataulumuutoksista

Kun tiedossa on myöhästymisen, lennon peruuntuminen tai merkittävä aikataulun muutos, lentoyhtiö informoi matkustajia mahdollisimman tehokkaasti ja niin pian kuin mahdollista sekä lentoasemalla että kohteena olevassa lentokoneessa.

4. Auttamaan myöhästymisestä kärsiviä matkustajia

a) Lentoyhtiö on velvollinen tarjoamaan asianmukaista apua, kuten esimerkiksi virvokkeita, aterioita ja majoitusta matkustajilleen, joita on kohdannut yli kahden tunnin¹ myöhästymisen, edellyttäen, että paikalliset olosuhteet sen sallivat. Tämänkaltaisen apu ei välttämättä ole mahdollista tilanteissa, joissa on kyse poliittisista levottomuuksista tai olennaisiin palveluihin vaikuttavasta pitempiaikaisesta lakosta, tai mistä tahansa muusta tilanteesta, johon lentoyhtiö ei voi vaikuttaa. Tämänkaltaista apua ei myöskään välttämättä tarjota, jos se entisestään myöhästyttäisi lähtöä.

b) Edellisessä kohdassa kuvatun avun tarjoamista voidaan rajoittaa julkisen palveluvelvoitteen alaisilla reiteillä, joilla liikennöidään velvoitteen asettaneen määräävän tahon edellyttämien periaatteiden mukaisesti. Avun tarjoamista voidaan rajoittaa myös, jos sää aiheuttaa myöhästymisiä reiteillä, joiden säännönmukainen liikenne on muutenkin merkittävästi epävakaata sääolojen vuoksi, tai 300 km lyhyemmällä hankalasti liikennöitävillä reiteillä, joita lennetään alle 80-paikkaisilla koneilla.

c) Lentoyhtiöt laativat toimintaperiaatteistaan lyhyen ja selkeän kuvauksen, joka on matkustajien saatavilla. Se sisältää myös luettelon reiteistä, joilla on mahdollisia poikkeuksia näistä periaatteista.

5. Toimittamaan matkatavarat perille mahdollisimman nopeasti

Lentoyhtiö pyrkii kaikin kohtuullisin keinoin toimittamaan kirjatun matkatavaran tuloaulaan mahdollisimman nopeasti. Jos kirjattu matkatavara myöhästyy, lentoyhtiö ryhtyy kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin toimittaakseen sen matkustajalle kuluitta 24 tunnin kuluessa, siitä, kun se on saapunut lopulliseen määränpäähänsä. Lentoyhtiö tarjoaa myös välitöntä aineellista apua matkustajan lyhytaikaisten tarpeiden kattamiseksi.

6. Hyväksymään puhelinväylien peruutuksen tai varmistuksen 24 tunnin sisällä ilman sitoumusta tai peruutusmaksua

Elleivät lentolippujen lunastusta ja lippujen kirjoittamista koskevat määräajat sitä estä lentoyhtiöt antavat matkustajan joko:

- l) pitää lentoyhtiöltä suoraan puhelimitse tehdyn varauksen maksutta voimassa vähintään 24 tuntia, tai

¹ Pakettimatkoihin sisältyvien lentojen matkustajille tarjottavan avun tulee olla kyseisen matkan myyneen matkanjärjestäjän toimintaperiaatteiden mukainen.

II) jos lentoyhtiö vaatii välitöntä maksua varauksen yhteydessä, perua varauksensa ilman kuluja 24 tunnin sisällä.

Matkustajia tullaan neuvomaan, kumpaa varausmenetelmää varausta tehtäessä sovelletaan.²

7. Varmistamaan nopean lipun hinnan palautuksen

a) Kun matkustaja vaatii lipun hinnan palautusta suoraan lentoyhtiöltä ostetusta lipusta ja hän on siihen riidattomasti oikeutettu, lentoyhtiö suorittaa hinnan palautuksen asiakkaalle 7 arkipäivän kuluessa, jos lippu on maksettu luottokortilla, ja 20 arkipäivän kuluessa, jos maksu on tapahtunut käteisellä tai shekillä.

b) Kaikki lipusta ilmenevät mahdolliset verot, kulut ja maksut, jotka on peritty lipun maksamisen yhteydessä palautetaan, jos lippu on käyttämätön. Tämä koskee myös sellaisia lipuja, joiden hinta ei sääntöjen mukaan ole palautettavissa, jolloin palautus maksetaan samojen aikarajojen puitteissa kuin edellisessä kohdassa on ilmoitettu.

8. Tarjoamaan apua liikuntarajoitteisille ja matkustajille, jotka tarvitsevat muita erityisjärjestelyjä

Lentoyhtiöt ilmoittavat aina erityisjärjestelyjä kaipaaville matkustajille tarjolla olevista palveluistaan sekä valmiudestaan avustaa liikuntarajoitteisia matkustajia. Järjestelyt toteutetaan lentoturvallisuusmääräysten sallimissa rajoissa. Liikuntarajoitteisia asiakkaita silmällä pitäen lentoyhtiöt tukevat osaltaan tämän sitoumuksen liitettä liikuntarajoitteisten asiakkaiden huomioonottamisesta.

9. Ottamaan huomioon pitkistä myöhästymisistä kärsivien matkustajien perustarpeet

Lentoyhtiö pyrkii matkustajien ja työntekijöiden turvallisuutta ja lentoliikenteen turvaamista koskevien määräysten puitteissa hankkimaan kaikin kohtuullisin keinoin ruokaa, vettä, saniteetitiloja sekä tarvittaessa mahdollisuuden lääkärinhoitoon matkustajille, jotka joutuvat viipymään pitkään jo laskeutuneessa koneessa ilman pääsyä terminaaliin.

Lentoyhtiöt pyrkivät kaikin kohtuullisin keinoin toimimaan niin, etteivät matkustajat joutuisi pitkien viivästymisten takia turhaan istumaan lentokoneessa.

10. Ryhtymään toimenpiteisiin lähtöselvityksen nopeuttamiseksi

Lentoyhtiöt asettavat kohtuulliset takarajat lähtöselvitykseen saapumiselle ja pyrkivät yhteistyössä lentoasemien kanssa vähentämään tungosta lähtöauloissa. Lentoyhtiöt ja lentoasemat pyrkivät myös yhteisvoimin nopeuttamaan lähtöselvitystä, jotta matkustajat ehtisivät ajoissa lennolle. Tällaisia toimenpiteitä voivat olla sähköinen lentolippu ja automaattiset lähtöselvitysjärjestelmät, itsepalvelumahdollisuus lähtöselvityksessä, liikkuvat lähtöselvitystiskit, muualla kuin lentoasemalla tapahtuva lähtöselvitys, nopeutettu lähtöselvitys ja jonojen ohjailu.

² Jotkut lomalentoja tarjoavat lentoyhtiöt voivat päättää, että tämän mahdollisuuden voimassaolo päättyy viimeistään kolme päivää ennen lähtöä. Tätä mahdollisuutta ei myöskään välttämättä ole reiteillä, joita liikennöidään alle 80-paikkaisilla koneilla. Lentoyhtiön tulee kuitenkin tiedottaa kaikista tällaisista poikkeuksista.

11. Vähentämään ylivarauksen takia lennoilta evättyjen matkustajien määrää

Kun ylivaratulle lennolle on lähtöhetkellä tulossa enemmän matkustajia kuin lennolla on paikkoja, lentoyhtiö etsii ensimmäisenä vapaaehtoisia, jotka ovat valmiit jäämään pois lennolta. Tämä tehdään lentoasemalla voimassa olevien lentoliikenteen turvaamiseen liittyvien ja/tai operatiivisten rajoitusten puitteissa.

12. Antamalla matkustajille tietoa sekä kaupallisista että toimintaansa liittyvistä ehdoista

Lentoyhtiöt antavat matkustajilleen seuraavat matkaa koskevat tiedot:

A) Paikanvarauksen yhteydessä (mikäli mahdollista)

- I) lennon aikataulunmukainen lähtö- ja saapumisaika,
- II) lentoasema tai terminaali, josta kone lähtee tai jonne se saapuu,
- III) välilaskujen lukumäärä,
- IV) kaikki konetta, terminaalia tai lentoasemaa koskevat muutokset,
- V) kaikki maksettavaa hintaa koskevat ehdot,
- VI) liikennöivän lentoyhtiön nimi ja lennon numero,
- VII) tieto siitä, onko kyseessä savuton lento vai ei.

Jos lennon suorittaa joku muu kuin ilmoitettu lentoyhtiö, eikä matkustajalle ole siitä tiedotettu, taikka jos hän ei muutosta hyväksy, hänellä on oikeus vaatia lipun hinnan palauttamista tai paikkaa kyseisen yhtiön seuraavalla lennolla, jossa on tilaa vastaavassa luokassa.

B) Lennon/matkan varmistuksen yhteydessä tai lentolipussa

- I) lennon lähtö- ja saapumisaikojen vahvistus,
- II) kirjattua matkatavaraa koskevat rajoitukset ja vastuurajoitukset,
- III) käsimatkatavaraa koskevat rajoitukset.

Jos lentoyhtiö tekee lipun lunastuksen jälkeen aikataulunmukaisiin lähtö- ja saapumisaikoihin sellaisia merkittäviä muutoksia, joita matkustaja ei voi hyväksyä, eikä paikkaa millään vaihtoehtoiselta matkustajan hyväksymältä lennolta kyetä järjestämään, hän on oikeutettu lipun hinnan palautukseen.

C) Pyyynnöstä tietoja (lentoyhtiön omista palveluista sekä muiden lentoyhtiöiden palveluista, jos näitä tietoja on saatavilla)

- I) millä konetyypillä kyseinen reitti aiotaan lentää sekä mikä on kyseisen konetyypin istuinväli,
- II) lennolla normaalisti tarjottavista palveluista,
- III) tietoja tarjolla olevista palveluista matkustajille, joilla on erityisiä tarpeita sekä näistä palveluista perittävistä maksuista (liikuntarajoitteisten osalta sovelletaan 8. artiklaa),
- IV) onko tiettyä istumapaikkaa mahdollista pyytää tai varata etukäteen,
- V) ylimääräisestä matkatavarasta perittävistä maksuista,
- VI) lentoyhtiön yleisistä kuljetusehdoista,
- VII) kanta-asiakasjärjestelmästä, jos sellainen on,
- VIII) toimenpiteistä matkatavaroiden katoamisen, vahingoittumisen tai viivästymisen sattuessa,
- IX) lentoyhtiöiden asiakaspalvelusitoumuksen yksityiskohdista sekä tietoja lentoyhtiön omasta palvelusuunnittelusta.

13. Antamaan tietoa liikennöivästä lentoyhtiöstä

Kun kyse on ns. code-share-lennoista, franchise-järjestelyistä tai lentokoneiden pitkäaikaisista vuokrasopimuksista, lentoyhtiöt

- I) tiedottavat matkustajille, mitä lentoyhtiötä todellisuudessa käytetään; matkustajille ilmoitetaan tästä
 - matkan varauksen yhteydessä silloin, kun varaus tehdään lentoyhtiön omassa valvonnassa olevan jakelukanavan kautta, eli lentoyhtiön oman toimiston, oman puhelinvarauskeskuksen tai lentoyhtiön omien web-sivujen kautta, sekä
 - lentoasemalla lähtöselvityksen yhteydessä.
- II) Milloin varaus on tehty muiden kuin lentoyhtiöiden omien jakelukanavien välityksellä, esim. matkatoimistojen tai muiden kuin lentoyhtiöiden omien Internet-sivujen kautta, lentoyhtiöt muistuttavat matkatoimistoja ja Internet-sivujen operaattoreita välttämättömyydestä kertoa varauksen yhteydessä, mikä on tosiasiallisesti liikennöivä lentoyhtiö.
- III) kertovat selkeästi, että matkustajalla on kuljetussopimus nimenomaan markkinoivan lentoyhtiön kanssa, eli sen lentoyhtiön kanssa, jonka lentoyhtiötunnus näkyy lentolipussa tai matkakuvauksessa lennon numeron yhteydessä.
- IV) tiedottavat matkustajille, että palvelutaso code-share-lennoilla voi olla erilainen ja että lentoyhtiöiden asiakaspalvelusitoumus ei tällaisissa tapauksissa välttämättä ole voimassa.

14. Reagoimaan matkustajien valitukseen

Normaalitapauksessa jokainen lentoyhtiö antaa asianmukaisen vastauksen kirjallisiin valitukseen 28 päivän sisällä valituksen vastaanottamisesta. Jos tämä aika ei riitä valituksen tarkoituksenmukaiseen tutkimiseen, on matkustajalle siitä ilmoitettava ja kerrottava viivästyksen syy. Lentoyhtiöt järjestävät valituksen jättämistä varten tarkoituksenmukaisen asiakaspalautepisteen, jonka osoite ja/tai puhelinnumero sekä kyseisen asiakaspalveluosaston nimi on saatavilla aikatauluista, Internet-sivuilla ja muista lentoyhtiön käyttämistä tiedotuslähteistä sekä lentoyhtiöiden valtuuttamilta matkatoimistoilta.

LIITE

LIIKUNTARAJOITTEISTEN TARPEIDEN HUOMIOONOTTAMINEN

Esipuhe

Tämän asiakirjan tarkoituksen on edistää liikuntarajoitteisten matkustajien mahdollisuuksia käyttää hyväkseen lentokuljetuspalveluja varmistamalla, että heidän tarpeensa tulevat ymmärretyiksi ja huomioonotetuksi ja että heidän turvallisuuttaan ja arvokkuuttaan kunnioitetaan. Se on kohdistettu lentoasemilla ja lennoilla palveluja tarjoaville lentoyhtiöille ja muodostaa perustan, jota hyväksi käyttäen lentoyhtiöt voivat laatia vapaaehtoiset toimintamallinsa. Näitä toimintamalleja laadittaessa otetaan soveltuvin osin huomioon Euroopan siviili-ilmailukonferenssin (ECAC) julkaiseman asiakirjan nro 30 (sen 5. Kappaleen) sekä kansainvälisen siviili-ilmailujärjestön (ICAO) määräykset (jotka sisältyvät kansainvälisen siviili-ilmailun yleissopimuksen liitteeseen nro 9). Nämä teknisluonteiset julkaisut ovat syntyneet yllämainittujen kansainvälistä normeja ja suosituksia julkaisevien järjestöjen toimesta lentoliikennealan ja hallitusten edustajien kanssa käytyjen neuvottelujen tuloksena.

Liikuntarajoitteisen määritelmä

Liikuntarajoitteiseksi katsotaan henkilö, jonka liikuntakyky on minkä tahansa fyysisen vamman (aisti- tai liikuntavamman), älyllisen vajeen, iän tai muun vajavaisuuden vuoksi heikentynyt niin, että se haittaa hänen mahdollisuuksiaan käyttää kuljetuspalveluja normaalisti ja hänen tilansa edellyttää erityistä huolenpitoa taikka kaikille matkustajille suunnattujen palveluiden sovittamista hänen tarpeisiinsa.

Peruslähtökohdat

Liikuntarajoitteisilla on samat liikkumis- ja valinnanvapautta koskevat oikeudet kuin muillakin kansalaisilla. Tämä koskee lentomatkustusta siinä missä kaikkia muitakin osa-alueita elämässä.

- Lentoasemilla ja niillä olevien oheispalvelujen tarjoajilla on vastuu myös liikuntarajoitteisten tarpeiden täyttämistä. Liikuntarajoitteisten itsenä on kuitenkin ilmoitettava asianomaisille tahoille, kuinka paljon apua he tarvitsevat ja tehdä se oikealla tavalla oikeana ajankohtana.
- Kaiken informaation on oltava vaivatta myös liikuntarajoitteisten ulottuvilla niin, että heillä on mahdollisuus suunnitella ja tehdä matkansa itse.
- Liikuntarajoitteisuutta ei rinnasteta sairauteen, joten liikuntarajoitteiselta ei matkustuksen edellytyksenä voida vaatia lääketieteellistä selvitystä vammalleen.
- Liikuntarajoitteisia matkustajia koskevissa kysymyksissä voidaan tarvittaessa kääntyä heitä edustavien järjestöjen puoleen.
- Henkilökunta koulutetaan asiaankuuluvasti ymmärtämään ja kohtaamaan liikuntarajoitteisten tarpeet.
- Valvonta ja turvatarkastukset on suoritettava liikuntarajoitteisten arvokkuutta loukkaamatta.
- Liikuntarajoitteisille on luotava edellytykset toimia itsenäisesti milloin tämä vain on mahdollista.
- Liikuntarajoitteisen palvelemisesta aiheutuvat kustannukset eivät saa langeta suoraan tämän itsensä maksettavaksi.

Lentoyhtiökäytäntö

- Yksikään lentoyhtiö ei estä liikuntarajoitteisen pääsyä lennolle, paitsi jos häntä ei voida kuljettaa turvallisesti tai fyysisesti sijoittaa koneessa. Jos liikuntarajoitteisen kuljetus estyy, kuljetuksesta vastaavan lentoyhtiön on esitettävä liikuntarajoitteisen kuljetuksesta kieltäytymiseen johtaneet syyt selkeästi ja täsmällisesti.
- Jos liikuntarajoitteiseksi määritelty matkustaja vakuuttaa tulevansa toimeen itse (on itsenäinen ja kykenee hoitamaan itse omat fyysiset tarpeensa lennon aikana) lentoyhtiön tulisi hyväksyä tuo vakuutus. Jos tällainen vakuutus annetaan, ei lentoyhtiö ole veloitettu lennon aikana tarjoamaan terveyttä, turvallisuutta tai hygieniavaatimuksia koskevaa apua.
- Lentoyhtiöt pyrkivät löytämään erilaisia teknisiä ja toiminnallisia vaihtoehtoja lentokoneeseen nousemisen helpottamiseksi ja koneen tilojen parantamiseksi kaiken kokoisissa lentokoneissa, etenkin suurten muutos- ja uudistustöiden yhteydessä.
- Jos normaali kulkutie ei ole liikuntarajoitteiselle mahdollinen (esim. liian ahtaiden koneiden vuoksi) lentoyhtiöt pyrkivät ehdottamaan hyväksyttävää vaihtoehtoa.
- Kentän ja lentokoneen koosta riippumatta lentokoneeseen nousu ja sieltä poistuminen on hoidettava liikuntarajoitteisen arvokkuutta loukkaamatta.
- Jos tilat antavat myöten, lentoyhtiöt tarjoavat lennoilla välineitä/palveluja helpottamaan liikuntarajoitteisen omatoimisuutta terveyden, turvallisuuden ja hygienian asettamissa rajoissa.
- Liikuntarajoitteisilla on lentoturvallisuusvaatimusten asettamissa rajoissa yhtäläinen oikeus pyytää tiettyä istumapaikkaa kuin muillakin. Kun lentoyhtiö kieltäytyy lentoturvallisuusyistä osoittamasta tiettyä paikkaa liikuntarajoitteiselle, yhtiön on kerrottava selkeästi ja täsmällisesti kieltäytymisen syyt.
- Koulutetut opas- ja palvelukoirat kuljetetaan lentokoneen matkustamossa, jos kansalliset maahantulosäännökset ja lentoyhtiön omien säännöt sen sallivat. Kun niitä kuljetetaan, tästä ei peritä maksua.
- Liikuntarajoitteisilta ei peritä maksua mukana olevista perusliikkumista edistävistä tai muista vamman kannalta välttämättömistä apuvälineistä.
- Lentoyhtiöiden on ryhdyttävä kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin, jotta liikkumisvälineet tai muut apuvälineet eivät vioittuisi tai katoaisi. Mahdollisissa katoamis- tai vioittumistilanteissa lentoyhtiöt ryhtyvät tarkoituksenmukaisiin toimenpiteisiin voidakseen täyttää henkilön välittömät liikkumistarpeet.