# Uloga TIMATIC baze podataka u procesu prijave putnika na let

**Karlović, Jelena**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Transport and Traffic Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti**

*Permanent link / Trajna poveznica:* https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:119:784338

*Rights / Prava:* In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-03-19**



*Repository / Repozitorij:*

Faculty of Transport and Traffic Sciences - Institutional Repository









SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

**Jelena Karlović**

# ULOGA TIMATIC BAZE PODATAKA U PROCESU PRIJAVE PUTNIKA NA LET

**ZAVRŠNI RAD**

Zagreb, 2018.

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**
**FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI**
ODBOR ZA ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 24. travnja 2017.

Zavod: **Zavod za zračni promet**
Predmet: **Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage**

# ZAVRŠNI ZADATAK br. 4320

Pristupnik: **Jelena Karlović (0135219742)**
Studij: Promet
Smjer: Zračni promet

Zadatak: **Uloga TIMATIC baze podataka u procesu prijave putnika na let**

Opis zadatka:

U radu treba ukratko opisati procedure prihvata i otpreme putnika i prtljage, posebno postupak prijave putnika na let te navesti osnovne elemente TIMATIC baze podataka, njezinu ulogu u procesu prijave putnika na let te vrste i načine primjene. Zatim, u radu treba analizirati primjere nepoštivanja pravila Timatica i rješenja otklanjanja posljedica nepoštivanja tih pravila.

Zadatak uručen pristupniku: 28. travnja 2017.

Mentor:

doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Predsjednik povjerenstva za završni ispit:

Sveučilište u Zagrebu

Fakultet prometnih znanosti

**ZAVRŠNI RAD**

# ULOGA TIMATIC BAZE PODATAKA U PROCESU PRIJAVE PUTNIKA NA LET

# ROLE OF TIMATIC DATABASE IN PASSENGER CHECK-IN PROCESS

Mentor: doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Student: Jelena Karlović

JMBAG: 0135219742

Zagreb, ožujak 2018.

SAŽETAK

Timatic baza podataka predstavlja inovativno rješenje za optimizaciju procesa prihvata i otpreme putnika. Timatic je primarno osmišljen kao elektronička zamjena za priručnik putnih informacija, odnosno kao središnja baza podataka sa svim dokumentacijskim zahtjevima i drugim specifičnim zahtjevima vezanim za ulazak u pojedine zemlje svijeta. U radu je obrađen cjelokupni proces prihvata i otpreme putnika i prtljage s naglaskom na sustavu obrade putnih informacija. Analizirani su primjeri nepoštivanja pravila Timatic sustava kako bi se procijenilo trenutno stanje na zračnoj luci Dr. Franjo Tuđman u Zagrebu te su predložene mogućnosti unaprjeđenja.

KLJUČNE RIJEČI: Timatic, prihvat i otprema putnika, *check-in*, zapis putnika, TimaticWeb2,

SUMMARY

Timatic database is an innovative solution designed to optimize the passenger handling processes. It was firstly provided as an electronic replacement for the traveler information manual, but the main purpose was to create a central database which should contain all requirements for entering a certain country, including documentation and other specific requests. The fundamentals of passenger and baggage handling process are provided in this paper with the focus on processing traveling information. Examples of transgression of rules detailed in Timatic are analysed in order to assess current state and to suggest improvements.

KEYWORDS: Timatic, passenger handling process, check-in, passenger name record, TimaticWeb2

# SADRŽAJ

1. Uvod ..... 1

2. Značajke tehnološkog procesa prihvata i otpreme putnika i prtljage ..... 3

2.1. Prihvat i otprema putnika ..... 4

2.1.1. Predpoletna faza ..... 4

2.1.2. Faza prijave na let ..... 6

2.1.3. Faza pregleda i kontrola ..... 9

2.1.4. Faza napuštanja terminala i ulaska u zrakoplov ..... 10

2.1.5. Faza napuštanja zrakoplova i ulaska u putnički terminal ..... 11

2.2. Prihvat i otprema prtljage ..... 11

2.3. Posebne kategorije putnika ..... 13

2.3.1. Posebne kategorije putnika prema statusu i dobi ..... 13

2.3.2. Posebne kategorija putnika prema zdravstvenom stanju ..... 15

2.4. Komunikacija ..... 17

2.4.1. Poruka o transfernim putnicima ..... 18

2.4.2. Poruka o posebnim kategorijama putnika ..... 19

2.4.3. Poruka o zauzetim sjedalima u zrakoplovu ..... 20

2.4.4. Poruka o raspodjeli opterećenja ..... 21

2.4.5. Poruka o kretanju zrakoplova ..... 21

3. Timatic ..... 23

4. Vrste i primjena Timatica ..... 25

4.1. Timatic dostupan putem SITA sustava ..... 25

4.2. TimaticWeb2 ..... 28

4.3. IATA putnički centar ..... 30

5. Primjeri nepoštivanja pravila Timatica i prijedlozi rješenja na otklanjanju posljedica nepoštivanja ..... 34

5.1. Primjer 1 ..... 34

5.2. Primjer 2 ..... 35
5.3. Primjer 3 ..... 36
5.4. Primjer 4. ..... 37
6. Zaključak ..... 41
Literatura ..... 42
Popis slika ..... 43
Popis tablica ..... 44

# 1. Uvod

Ubrzanim tehnološkim napretkom u zadnja dva desetljeća podignuta je razina komfora putničkih putovanja te su ujedno stvorena visoka očekivanja unutar područja inovativnih tehnoloških rješenja na globalnoj razini. Očekivanja su da se svi tehnološki procesi ubrzavaju, automatiziraju, a da ujedno zadržavaju visoku razinu sigurnosti. Proces prihvata i otpreme putnika je specifičan zbog uključenosti velikog broja sudionika i raznolikih faktora koji utječu na njega. S druge strane isti se proces mora odraditi unutar strogih vremenskih okvira te je istovremeno ograničen brojem i kvalitetom dostupnog operativnog osoblja. Nadalje, svaka uključenost ljudskog faktora povećava vjerojatnost greške, ali se uvjeti i ograničenja navedenog procesa ne mijenjaju. Veoma je bitno naglasiti kako svako odstupanje od propisanih standarda i jasno definiranih pravila i ograničenja povećava rizike te smanjuje razinu sigurnosti u zračnom prometu.

Konstantan rast broja putnika u zračnom prometu tražio je razvoj i implementaciju novih tehnoloških rješenja. Upravo zbog toga što se zračni promet u velikoj mjeri odvija na međunarodnoj razini bilo je potrebno sakupiti sve moguće zahtjeve za dokumentacijom i ostale specifične zahtjeve za međunarodna putovanja putnika na jednom mjestu kako bi se sami proces prihvata i otpreme putnika ubrzao te kako bi se mogućnost greške smanjila na minimum. Rješenje prethodno navedenih problema ponuđeno je kroz sistematizaciju informacija o potrebnoj dokumentaciji i sažimanje iste u jednu elektroničku bazu podataka.

Cilj ovog rada je opisati TIMATIC (eng. TIMATIC – *Travel Information Manual Automatic*) bazu podataka kao jedno suvremeno tehnološko pomagalo za optimizaciju procesa prihvata i otpreme putnika, ukazati na problematiku nepoštivanja definiranih pravila te predložiti smjernice za rješavanje i sprečavanje posljedica nepoštivanja Timatic pravila. Rad je koncipiran kroz šest poglavlja, kako slijedi:

1. Uvod
2. Značajke tehnološkog procesa prihvata i otpreme putnika i prtljage
3. Timatic
4. Vrste i primjena Timatica
5. Primjeri nepoštivanja pravila Timatica i prijedlozi mjera prevencije nepoštivanja pravila Timatica
6. Zaključak.

U uvodnom dijelu su predstavljeni svrha, cilj i predmet istraživanja te je predočena struktura rada.

U drugom poglavlju je napravljena sistematizacija procesa prihvata i otpreme putnika i prtljage. Putnički proces raščlanjen je na pet faza od predpoletne do faze napuštanja zrakoplova i ulaska u putnički terminal nakon leta. Obrađene su i kategorije putnika sa smanjenom mobilnošću te poruke putem kojih se disperziraju bitne informacije.

Trećim poglavljem je opisana Timatic baza podataka i njezina uloga u unaprjeđenju tehnologije za prihvat i otpremu putnika.

Četvrto poglavlje objašnjava vrste Timatic baze podataka te njihovu primjenu.

Petim poglavljem napravljena je analiza nepoštivanja pravila Timatic baze podataka te su u skladu s tim predložene smjernice za unaprjeđenje dijela procesa prihvata i otpreme putnika i prtljage koji je povezan s provjerom prijevoznih dokumenata i dokumentacije za prijevoz.

U završnom, šestom poglavlju iznesen je zaključak te su sintetizirane sve relevantne spoznaje do kojih se došlo u prethodnim poglavljima.

# 2. Značajke tehnološkog procesa prihvata i otpreme putnika i prtljage

Tehnologija prihvata i otpreme putnika je dio tehnologije zračnog prometa te pripada u znanstveno polje tehnologije prometa i transporta, pod granu zračni promet. Definirana je kao skup aktivnosti ili postupaka koji se odvijaju u zračnoj luci u pripremnoj i završnoj fazi prijevoza putnika i prtljage. Pružanje zemaljskih usluga i tržište istih prvotno je definirano 15. listopada 1996. godine Direktivom 96/67/EC za sve države članice Europske Unije. U Hrvatskoj je pružanje zemaljskih usluga regulirano Pravilnikom o pružanju zemaljskih usluga (NN 61/2015) kojeg je donijelo Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture u ožujku 2015. godine. Tim se pravilnikom propisuje pružanje zemaljskih usluga na zračnim lukama na teritoriju Republike Hrvatske koje su otvorene za komercijalni zračni prijevoz. Pravilnik definira da zemaljske usluge na zračnim lukama na teritoriju Republike Hrvatske otvorenima za komercijalni zračni prijevoz mogu pružati:

a) upravno tijelo zračne luke
b) korisnici zračne luke (samostalno obavljanje zemaljskih usluga) ili
c) pružatelj zemaljskih usluga.

Prema pravilniku o pružanju zemaljskih usluga pružatelj zemaljskih usluga (eng. *supplier of groundhandling services*) je svaka pravna ili fizička osoba koja drugima pruža jednu ili više kategorija zemaljskih usluga. Kako su prethodno navedene tri moguće varijacije pružanja zemaljskih usluge u nastavku rada će svaka od njih biti definirana prema pravilniku o pružanju zemaljskih usluga. Samostalno obavljanje zemaljskih usluga (eng. *self-handling*) je proces u kojoj korisnik zračne luke samostalno obavlja za sebe jednu ili više kategorija zemaljskih usluga i za obavljanje istih ne zaključuje nikakav ugovor s pružateljem zemaljskih usluga. Upravno tijelo zračne luke (eng. *managing body of the airport*) je tijelo koje prema nacionalnim propisima ima za cilj rukovođenje i upravljanje infrastrukturom zračne luke te koordinaciju i nadzor djelatnosti različitih operatera u dotičnoj zračnoj luci.

Korisnik zračne luke (zračni prijevoznik) može samostalno za sebe obavljati jedan ili više segmenata zemaljskih usluga. Iznimno, na zračnim lukama čiji godišnji promet nije manji od 2 milijuna putnika ili 50 000 tona tereta, na prethodno podnesen zahtjev upravnog tijela zračne luke Ministarstvo, uz potvrdu Agencije za civilno zrakoplovstvo, može ograničiti broj korisnika zračne luke koji žele samostalno obavljati sljedeće kategorije zemaljskih usluga:

- rukovanje prtljagom
- rukovanje na stajanci
- rukovanje gorivom i mazivom

– rukovanje s teretom i poštom (isključivo fizičko rukovanje) [1].

Zbog mogućih ograničenja raspoloživog prostora ili kapaciteta zračne luke, koja mogu proizlaziti iz stupnja iskorištenosti prostora, upravno tijelo zračne luke može pisanim prijedlogom zatražiti od Ministarstva da:

a) ograniči broj pružatelja još nekih kategorija zemaljskih usluga

b) ograniči obavljanje jedne ili više navedenih zemaljskih usluga na samo jednog pružatelja zemaljskih usluga

c) ograniči broj korisnika zračne luke koji samostalno obavljaju zemaljske usluge za obavljanje kategorija onih zemaljskih usluga koje nisu navedene

d) zabrani samostalno obavljanje zemaljskih usluga ili ga ograniči na jednog korisnika zračne luke, za navedene usluge.

U slučaju ograničenja pružanja zemaljskih usluga pružatelji se odabiru putem javnog natječaja na temelju objektivnih, transparentnih i nediskriminirajućih kriterija na razdoblje od najviše sedam godina, nakon čega se novi natječaj za pružanje zemaljskih usluga mora ponovo otvoriti. Iznimno, ako na ispitivanju liste odobrenih korisnika zračne luke koji samostalno pružaju zemaljske usluge Agencija za civilno zrakoplovstvo utvrdi da postoji novi zainteresirani korisnik, a da ujedno ima veći broj prevezenih putnika, najkasnije šest mjeseci nakon ispitivanja liste već odobreni korisnik s najmanje prevezenih putnika biti će zamijenjen prethodno navedenim korisnikom [2]. Kako je ovaj rad najuže povezan s tehnologijom prihvata i otpreme putnika i prtljage ostali segmenti pružanja zemaljskih usluga nisu obrađeni u daljnjem tekstu.

## 2.1. Prihvat i otprema putnika

*Check-in* agenti te osoblje na informacijskom pultu su najčešće prve osobe s kojima se putnici susreću pri dolasku na zračnu luku te je jako bitno pružati uslugu na visokoj razini kako bi putnici bili zadovoljni te kako bi se pružilo najbolje putničko iskustvo. Procesi prihvata i otpreme putnika su svi procesi i aktivnosti namijenjene unaprjeđenju putničkog iskustva te zadovoljavanju potreba putnika [3].

### 2.1.1. Predpoletna faza

Kako joj samo ime govori ova faza započinje nekoliko dana prije planiranog leta te traje do otvaranja *check-in* šaltera na zračnoj luci. Ova faza je fundamentalna za optimizaciju i provedbu procesa prihvata i otpreme putnika na visokoj razini po pitanju kvalitete. Osoblje

u koordinacijskom centru zaduženo je za administrativne funkcije te praćenje broja putnika za svaki let. Shema rasporeda sjedenja putnika radi se unaprijed i to prema definiranim uputama i standardima zračnog prijevoznika te pravilima Međunarodne udruge za zračni prijevoz (eng. *IATA – International Air Traffic Association*). Dodjela sjedala najčešće se izvodi automatski putem sustava kontrole polazaka (eng. *DCS – Departure Control System*), a moguće ju je uraditi i samostalno, odnosno ručno ako na zračnoj luci nije implementiran DCS ili nije u funkciji.

U procesu izrade rasporeda sjedenja bitno je obratiti pozornost na putnike sa smanjenom pokretljivošću (eng. *PRM – Passenger with Reduced Mobility*). Njima se ne dodjeljuju sjedala u blizini izlaza te se preporuča da budu smješteni u blizini kabinskog osoblja zbog vjerojatnosti potrebe asistencije. Sjedala uz izlaze u slučaju izvanrednih situacija dodjeljuju se fizički zdravim osobama kako bi mogle pomoći drugim putnicima pri izlazu.

Zapis putnika (eng. PNR – *Passenger Name Record*) je ime za evidenciju putnika koju vode zračni prijevoznici ili njihovi autorizirani agenti za svaki let. Sakupljene podatke koriste prijevoznici u komercijalne i operativne svrhe kako bi unaprijedili pružanje prijevozničkih usluga. PNR sadrži sve podatke o putnicima koji se tiču svih segmenata putovanja zračnim prijevozom. Također, prijevoznik ili autorizirani agent imaju ovlasti nadopunjavati PNR, na primjer promjenama u rasporedu sjedenja, zatraženim posebnim obrocima za vrijeme leta ili zatraženim dodatnim uslugama. Podaci se u PNR mogu unijeti na više načina primjerice rezervacije sjedala mogu biti unesene od strane međunarodnih prodajnih organizacija putem globalnog distribucijskog sustava (eng. GDS – *Global Distribution System*) ili računalnog rezervacijskog sustava (eng. CRS – *Computer Reservation System*). Rezervacije također mogu biti unesene direktno putem rezervacijskog sustava operativnog prijevoznika. PNR ne bi trebao sadržavati bilo kakve podatke o putniku koje prijevoznik neće upotrebljavati isključivo za predviđeni let (na primjer rasu, etničko podrijetlo, političko opredjeljenje, vjeru). PNR podaci mogu biti dostupni do godinu dana prije samog leta te se kontinuirano nadopunjuju. Za razliku od PNR-a podaci u DCS-u dostupni su tek od otvaranja mogućnosti prijave na let (do 48 sati prije leta). Informacije se pohranjuju završetkom procesa prijave na let te ostaju dostupni 12 do 24 sata nakon slijetanja zrakoplova na odredište. PNR svojom bazom podataka osigurava identifikaciju potencijalno opasnih putnika i putnika koji se nedolično ponašaju te omogućava:

a) unaprjeđenje zrakoplovne sigurnosti
b) unaprjeđenje nacionalne i granične sigurnosti
c) sprječavanje terorističkih aktivnosti i drugih ozbiljnih zločina, uključujući organizirani kriminal
d) zaštitu ključnih interesa putnika i javnosti, uključujući zdravlje
e) unaprjeđenje procesa kontrole putovnica na zračnim lukama

f) optimizaciju i zaštitu legitimnog putničkog prometa.

Rezervacijski sustavi kroz PNR prenose podatke o putnicima čime se postiže velik broj unaprjeđenja u putničkom prometu kao što su:

a) redukcija troškova industrije
b) točnost informacije
c) sadržajnost i potpunost podataka
d) zaštita osobnih podataka
e) pravovremenost
f) efektivnost i efikasnost u upravljanju podacima i upravljanju rizicima [4].

Predpoletni podaci o putnicima ažuriraju se na listi dodavanja i brisanja rezervacija (eng. ADL – *Addition/Deletion List*) unutar koje se unose promjene o broju rezervacija, promjene o broju putnika po pojedinim klasama.

### 2.1.2. Faza prijave na let

Faza prijave na let počinje do 48 sati prije planiranog vremena polijetanja, a prijavu na let na zračnoj luci smije obavljati samo licencirano odnosno ovlašteno osoblje. Prijava na let je prva procedura koju putnik mora obaviti kako bi se ukrcao na željeni let. Kroz proces prijave na let putnik ima pravo na specifične zahtjeve u vezi sjedala unutar zrakoplova, nadoplatu i unaprjeđenje klase te sakupljanje dodatnih milja (ako je uključen u program lojalnosti koji mu to omogućava). Vremenski standardi za prijavu na let u međunarodnom i domaćem prometu se razlikuju prema prijevoznicima, a u nastavku su navedeni za Croatiu Airlines. Otvaranje šaltera za domaći let započinje najmanje 90 minuta prije predviđenog vremena polaska, a 120 minuta za let u međunarodnom prometu. Zatvaranje leta se obavlja 40 minuta prije predviđenog vremena polaska kako za domaći tako i za međunarodni promet. Zatvaranjem šaltera završava proces prihvaćanja putnika na let, a to započinje 20 minuta prije predviđenog vremena polaska kako za domaći promet tako i za međunarodni promet.

Status rezervacije na letu može imati oznake „OK“ što znači da je rezervacija potvrđena, „RQ“ što znači da je zatražena nepotvrđena te da je putnik na listi čekanja, „SA“ (eng. *Subject to space available*) što znači da putnik posjeduje ID kartu ili „OPEN“ što znači da putnik nema rezervaciju.

Tijekom prijave na let putnik također ostavlja prtljagu koja će ići u teretni odjeljak zrakoplova, a ručnu prtljagu nosi sa sobom. Prijava na let se može obaviti na dva načina:

a) samostalno

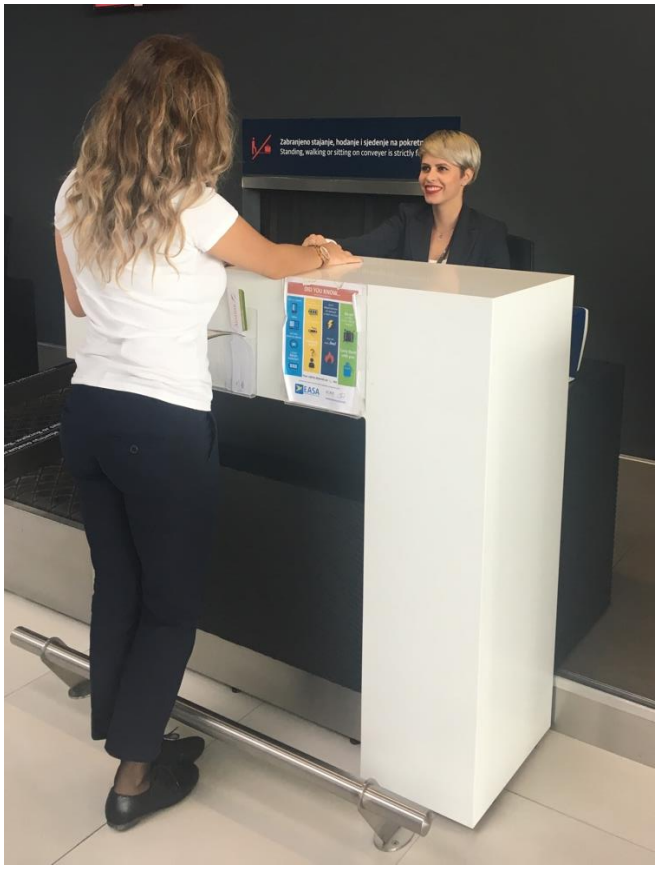
b) na *check-in* šalteru.

Samostalnu prijavu na let putnici mogu obavljati na više načina. Prvi način je putem Interneta gdje se putnik prijavljuje na let putem internetske stranice prijevoznika. Pomoću ove opcije putnici izbjegavaju čekanje na zračnim lukama te smanjuju brigu o papirnatim dokumentima (ukoliko prijevoznik dopušta posjedovanje karte za ulazak u zrakoplov (*boarding pass*) na mobitelu. Vrijeme *online* prijave na let zavisi o prijevozniku, a može biti od dva do 30 dana i traje sve do tri sata prije predviđenog vremena polijetanja. Drugi način samostalne prijave na let je mobilna prijava koja je omogućena sredinom prošlog desetljeća. Kroz današnje pametne telefone mobilna prijava se obavlja pomoću aplikacije, putem koje zračni prijevoznik dostavlja *boarding pass*. Sljedeći način samostalne prijave na let je putem *check-in* kioska (slika 1.) koji se najčešće nalaze na zračnim lukama i koji omogućavaju jednostavnu prijavu na let. Prvi korak je identifikacija putnika putem koda potvrde leta (eng. FCC – *Flight Comfirmation Code*) ili bankovne kartice. Zatim se na ekranu prikazuju osobni podaci nakon čije potvrde putnik dolazi u proces odabira sjedala. Ukoliko putnik sa sobom nosi prtljagu potrebno je to napomenuti na kiosku kako bi *check-in* agenti znali pripremiti prtljažne privjeske za prtljagu te preuzeti prtljagu na zasebnim šalterima.




Slika 1. Samouslužni kiosk za registraciju na let

Prijavu na let na *check-in* šalterima obavljaju agenti koji su zaduženi za provjeru točnosti podataka te izdavanje *boarding pass*-ova (slika 2.). Provjera podudarnosti podataka na osobnim dokumentima i na karti bitna je zbog toga što se karte ne mogu prenositi na druge osobe. Provjerom karte agenti identificiraju planirani let, kategoriju putnika, krajnje odredište, restrikcije ukoliko postoje te lokaciju na koju moraju poslati prtljagu. Provjeru mogućih zahtjeva po pitanju dodatne dokumentacije (vize i slično) i drugih specifičnih zahtjeva osoblje provodi u Timatic sustavu. Putem njega osoblje ima pristup jedinstvenoj bazi putnih podataka kako bi se na osnovu državljanstva i nacionalnosti putnika te odredišne zemlje mogli predvidjeti i provjeriti svi specifični zahtjevi koji moraju biti ispunjeni. Provjeru zahtjeva moguće je provesti na dva načina ovisno o tipu prijave na let. Ukoliko se putnik prijavljuje na let putem *check-in* šaltera, tada osoblje prilikom procesa prijave provjerava ispunjenost zahtjeva ukoliko postoje.



Slika 2. Check-in šalter i agent za prijavu na let

U drugom slučaju, ako se putnik samostalno prijavljuje na let (putem Interneta ili samouslužnih kioska) osoblju na izlazu iz terminala (*gate-u*) dolazi obavijest da prije dopuštanja ulaska u zrakoplov mora obavezno provjeriti specifične zahtjeve u Timatic sustavu. Tijekom procesa prijave za let putnike se upisuje u DCS sustav, provjerava se preferencija za određena sjedala te se nakon upisa i provjere podataka izdaje *boarding pass* i karta na kojoj je naznačena prtljaga. Karta za ulazak u zrakoplov omogućava prijevozniku provjeru ukrcaja i razvrstavanje putnika u kategorije, a putniku pruža bitne informacije kao što su broj leta, broj izlaza (*gate*), dodijeljeno sjedalo i slično. Kao korak unaprijed u procesu prijave na let neki su zračni prijevoznici omogućili prijavu na let na *check-in* šalterima na željezničkim stanicama. Takva je prijava nazvana *check-in* u gradu (*In-town check-in*), a omogućena je u Bangkoku, Dubaiju, Hong Kongu, Kuala Lumpuru, New Delhiju, Seoulu i Taipeiju. Prijava na let otvara se na dan ranije od planiranog leta te omogućava putnicima da ostave prtljagu na šalteru te da putuju do zračne luke bez nezgrapne i teške prtljage.

### 2.1.3. Faza pregleda i kontrola

Ova faza je proces prelaska sa zemaljske strane na zračnu stranu zračne luke, ona započinje zaštitnim pregledom, a završava pregledom karata za ulazak u zrakoplov. Zaštitni pregled putnici moraju proći prije ulaska na zračnu stranu zračne luke, bez obzira na mogućnosti pokretljivosti. Zaštitne preglede obavlja ovlašteno osoblje, ručno ili pomoću tehničkih sredstava. Svrha zaštitnog pregleda je spriječiti i ukloniti sve moguće rizike pod koje spadaju unošenje zabranjenih predmeta i tvari koje se smatraju pogodnim za nezakonito ometanje izvođenja svih uobičajenih aktivnosti i procedura na zračnoj luci ili u zrakoplovu. Zaštitnom pregledu pristupaju samo putnici koji polijeću s definirane zračne luke. Na međunarodnoj zračnoj luci Zagreb svi putnici podilaze zaštitnom pregledu. Bitno je naglasiti kako se svim putnicima koji ne pristaju na zaštitni pregled može uskratiti ukrcaj na željeni let.

Sljedeća procedura je kontrola putovnica, a za informiranje o zahtjevima za posjedovanje određenih dokumenata pojedinih zemalja zaduženi su isključivo putnici. Kao što je prethodno naglašeno, svako odstupanje od utvrđenih zahtjeva i procedura može rezultirati uskraćivanjem ukrcaja. Pri kupnji karte prijevoznici su dužni informirati putnike o dužnostima posjedovanja određenih dokumenata (viza, putovnica) ili podvrgavanju određenim liječničkim pregledima. Prethodno navedeni zahtjevi o posjedovanju dokumenata i drugim obavezama agenti također provjeravaju u jednoj od inačica Timatic sustava.

Nakon prolaska ove dvije faze putnici dolaze u čekaonicu unutar koje se nalaze razni sadržaji kao primjerice trgovine, manji restorani ili ugostiteljski objekti. Prostor čekaonice povezan je sa stajankom kroz izlaze (*gateove*) putem kojih se putnici vode do zrakoplova.

Nakon otvaranja ranije definiranog izlaza agenti započinju skeniranjem karti za ulazak u zrakoplov te puštanjem putnika kroz izlaz. Osoblje je zaduženo za informiranje putnika te pripremu sredstava za prijevoz putnika sa smanjenom pokretljivošću. Osoblje ima pravo provjeriti putnike za koje sumnja da bi mogli biti pod utjecajem droga ili alkohola te im zabraniti ukrcaj ako se to pokaže točnim. Ukoliko se određeni putnik ne pojavi potrebno je provesti sljedeće korake:

a) provjeriti ime i prezime putnika te provjeriti je li u zrakoplovu
b) provjeriti postoji li greška duplikacije (ponavljanja imena)
c) zatražiti objavu imena i prezimena na razglasu
d) ukoliko putnik nije imao prtljagu prave se promjene u DCS-u te se dokumentacija dostavlja prijevozniku
e) ukoliko je putnik imao prtljagu potrebno je iskrcati svu prtljagu te identificirati prtljagu bez vlasnika.

Obavješćivanje putem razglasa se obavlja na lokalnom i na engleskom jeziku te je bitno napomenuti broj leta, destinaciju, broj izlaza i prijevoznika. Pozivi se upućuju u periodu od 30, 20 i 15 minuta od planiranog vremena polaska za letove u domaćem prometu te u periodu od 40, 30 i 20 minuta od planiranog vremena polaska za letove u međunarodnom prometu.

Ukoliko dođe do prekapacitiranosti zrakoplova tj. ako se pojave putnici koji imaju kartu za određeni let, a za njih nema mjesta u zrakoplovu, predstavnik prijevoznika preuzima odgovornost te se bavi daljnjim rješavanjem situacije. Ukrcavanje na let se završava prema politici zračnog prijevoznika, a osoblje je nakon zatvaranja izlaza dužno komunicirati osoblje na stajanki kako bi se osiguralo sve za početak polijetanja.

### 2.1.4. Faza napuštanja terminala i ulaska u zrakoplov

Proces napuštanja terminala i ulaska u zrakoplov moguće je provesti na nekoliko načina. Prvi način je prijevoz putnika autobusom. Izlaskom kroz ranije definirani izlaz putnici ulaze u autobus i čekaju na polazak. Zemaljska domaćica prijevoznika mora obratiti pažnju da se putnici nalaze na sigurnoj udaljenosti od zrakoplova kako ne bi došlo do usisavanja putnika u motore ili odbacivanja putnika mlazom motora. Ovakva se procedura koristila na Međunarodnoj zračnoj luci Zagreb do otvorenja novog putničkog terminala gdje su implementirani zračni mostovi za ulazak u zrakoplove. Ukrcavanje putnika kroz zračne mostove ubrzava cjelokupan proces povezujući putničku zgradu izravno sa zrakoplovom. Treći način je vođenje putnika pješice kroz jasno definirane staze kako bi se izbjegli svi rizici

i opasnosti po putnike. Ovlašteno osoblje vodi putnike od izlaza do parkirne pozicije zrakoplova pritom pazeći da se tokovi putnika ne miješaju te da putnici ne izlaze izvan područja označenog za hodanje.

### 2.1.5. Faza napuštanja zrakoplova i ulaska u putnički terminal

Prije slijetanja zrakoplova osoblje je dužno ažurirati podatke o putnicima na letu kako bi proces prihvata i otpreme prošao bez ikakvih problema (priprema broja autobusa, priprema dodatnog osoblja i prijevoznih sredstava u slučaju osoba sa smanjenom pokretljivošću). Nakon slijetanja putnici napuštaju zrakoplov te prema definiranim procedurama stižu u putničku zgradu. Dolazak u zgradu moguće je provesti kao i odlazak iz zgrade, na tri načina. Redoslijed iskrcavanja definiraju prijevoznici no najčešći poredak je:

1. UM[1]
2. VIP[2] i FF[3] putnici
3. putnici poslovne klase
4. putnici ekonomske klase
5. PRM
6. DEPO[4].

Prvi proces koji prolaze putnici nakon ulaska u putnički terminal je kontrola putovnica, isključivo za putnike u međunarodnom prometu. Nakon toga putnici se usmjeravaju u čekaonicu na preuzimanje prtljage. Carinska kontrola zadnji je korak prije napuštanja putničkog terminala te je obavezna za sve putnike u međunarodnom prometu.

## 2.2. Prihvat i otprema prtljage

Proces prihvata i otpreme prtljage je u usporedbi s procesom prihvata i otpreme putnika veoma jednostavan. U fazi prijave na let putnik prijavljuje prtljagu na šalteru te ju pred agentom stavlja na vagu. Agent je zadužen za provjeru dimenzija i mase ručne i prijavljene prtljage. Dopuštena masa prtljage varira kod prijevoznika (tablica 1.) no u većini slučajeva je to do 23 kilograma po jednom putniku ekonomske klase. Ukoliko prtljaga

[1] UM – Unaccompanied Minor – Dijete bez pratnje skrbnika u dobi od 5 do 12 godina
[2] VIP – Very Important Passenger – Važne osobe
[3] FF – Frequent Flyer – Česti putnk
[4] DEPO – Deportirani putnici

zadovoljava uvjete po pitanju dimenzija i mase agent ju označava prtljažnim privjescima te ju stavlja na pokretnu traku koja vodi u sortirnicu. Prtljažni privjesci su važeći dokument koji se izdaje radi identifikacije prtljage. Agent unosi podatke o prtljazi (brojnost i težinu) u DCS sustav putem kojeg će se podaci poslati u ured za balansiranje zrakoplova nakon zatvaranja šaltera za registraciju. Sva prtljaga koja prelazi 23 kilograma svrstava se u kategoriju *heavy* (slika 3.) te ju je potrebno dodatno označiti naljepnicom. Ukoliko prtljaga prelazi 32 kilograma ne smije se primiti na let.



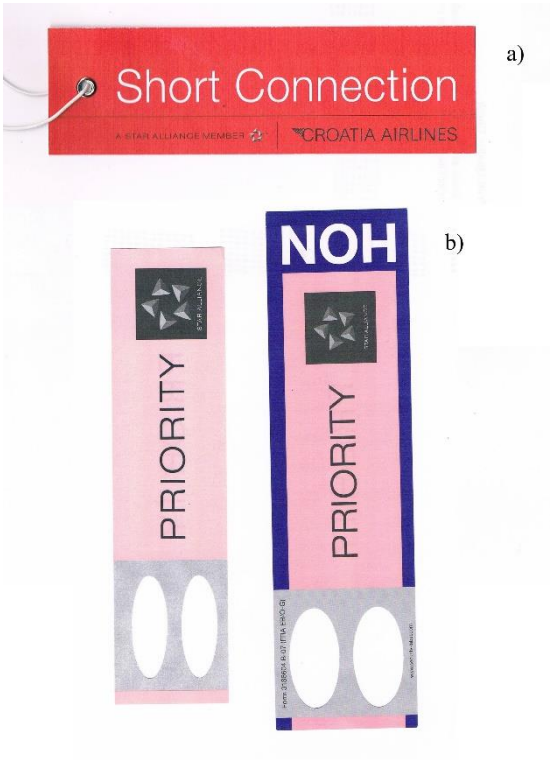

**Slika 3.** *Heavy* – Oznaka za prtljagu težu od 23 kilograma

**Tablica 1.** Primjeri dopuštene količine prtljage zračnih prijevoznika po klasama

| Prijevoznik | Dopuštena količina prtljage | | |
|---|---|---|---|
| | Prva klasa | Poslovna klasa | Ekonomska klasa |
| Qatar Airays | 50 kg | 40 kg | 30 kg |
| Etihad Airways | 2 x 32 kg | 2 x 32 kg | 23 kg |
| British Airways | 3 x 32 kg | 2 x 32 kg | 23 kg |
| Scandinavian Airlines | 2 x 23 kg | 2 x 23 kg | 23 kg |
| Aeroflot | 2 x 32 kg | 2 x23 kg | 23 kg |
| Austrian Airlines | / | 2 x 32 kg | 23 kg |

*Izvor: Mrežne stranice prijevoznika, 12.7.2017.*

U sortirnici se prtljaga skenira putem kodova na prtljažnim privjescima te se razvrstava prema letovima i destinacijama. Ovlašteno osoblje prevozi prtljagu te ju ručno i uz pomoć opreme utovaruju u robne odjeljke zrakoplova. Nakon slijetanja zrakoplova prva se istovaruje prioritetna prtljaga koja treba biti označena specifičnim naljepnicama prijevoznika (slika 4.). Zatim se sva ostala prtljaga istovaruje i prevozi u sortirnicu te stavlja na pokretne trake s kojih putnici mogu preuzeti prtljagu u čekaonici.




**Slika 4.** Oznake za a) prtljagu s kratkim vremenom konekcije i b) prioritetnu prtljagu

## 2.3. Posebne kategorije putnika

U nastavku su opisane posebne kategorije putnike koje zahtijevaju posebne procedure pri prihvatu i otpremi i o kojima prihvato-otpremne službe moraju voditi posebnu brigu.

### 2.3.1. Posebne kategorije putnika prema statusu i dobi

VIP (eng. *Very Important Passengers*) su osobe koje zbog svog društvenog statusa uživaju veću pažnju i posebne privilegije prilikom putovanja zrakoplovom. S obzirom na kategoriju VIP putnika zračni prijevoznik definira pravila postupanja, dakle različito se postupa s političarima, glumcima, sportašima i drugim kategorijama. Neke od privilegija koje uživaju VIP putnici su poseban doček od osoblja zračnog prijevoznika, pristup VIP salonu ili

salonu prve klase, izdvojen ukrcaj i iskrcaj te prioritetno rukovanje s prtljagom. Informacije o VIP putniku se unose u listu informacija o putnicima (eng. PIL – *Passenger Information List*).

Česti putnici (eng. FF – *Frequent Flyer*) su bitan aspekt tržišta o kojem se zračni prijevoznici iznimno brinu. Kako je većina prijevoznika udružena u alijanse i partnerstva lista čestih putnika zajednička je vrijednost. Skupljanjem milja putnici ostvaruju razne privilegije od kojih su neke prioriteti na listi čekanja, više komada besplatne prtljage, vaučeri za unaprjeđenje klase prijevoza, dodatne besplatne milje za putovanja i slično.

U ovom se poglavlju definiraju maloljetni putnici od kojih je najmlađa kategorija *infant* u koju spadaju djeca mlađa od dvije godine te se za njih ne rezervira sjedalo u zrakoplovu. U skupinu *child* spadaju djeca od dvije do 12 godina te za njih postoji primjenjiva tarifa u odnosnu na punu cijenu karte, a u *adult* skupinu spadaju djeca starija od 12 godina koja u pravilu putuju kao odrasli. Bitno je naglasiti kako dijete koje spada u skupinu *child*, a mlađe je od 5 godina uz sebe mora imati pratnju odrasle osobe ili osobe s kojom je u rodu te ta osoba mora biti starija od 16 godina.

Posebna vrsta maloljetnika u zračnom prijevozu su djeca bez pratnje skrbnika (UM) u koju spadaju djeca od 5 do 12 godina, a o njima se tijekom cijelog putovanja brine prijevoznik. Broj UM putnika po letu mora biti definiran u pravilima prijevoznika, zajedno sa svim postupcima koji se moraju provesti kako bi se UM putnik prijavio na let. Bez sve potrebne dokumentacije (popratnice o putovanju) UM putnik ne smije biti prihvaćen na let. Mlađi *adult* putnici, odnosno djeca od 12 do 18 godina mogu biti svrstani kao UM putnici ukoliko to zahtijevaju roditelji ili ukoliko zemaljske ili zrakoplovne domaćice smatraju da ta osoba ne može putovati sama.

Nepoželjni putnici (eng. INAD – *Inadmissible Passenger*) su putnici kojima je zabranjen ulazak u zemlju zbog neposjedovanja važećih, ispravnih ili vlastitih dokumenata. Najčešći slučaj ovakvih putnika su putnici s isteklim ili nevažećim vizama ili putovnicama, a pod INAD putnike spadaju i putnici koji putuju s tuđim ili krivotvorenim dokumentima. Operativni prijevoznik zadužen je za povratak INAD putnika i to prvim mogućim letom, a ukoliko operativni prijevoznik to nije u mogućnosti napraviti unutar 24 sata, nadležno tijelo države može zatražiti alternativne načine za prijevoz putnika. Nepoželjni putnici putuju bez pratnje ukoliko se smatra da ne ugrožavaju sigurnost izvođenja svih aktivnosti. Upravo je TIMATIC sustav osmišljen kao rješenje situacija s INAD putnicima.

Deportirani putnici su putnici kojima boravak unutar određene države više nije dopušten, te su im nadležne vlasti naredile da tu državu napuste. Deportirani putnici mogu putovati uz pratnju ili bez nje (eng. DEPU/DEPA - *Un/accompanied Deporties*). Razlog deportacije definiraju nadležne vlasti, a to može biti boravak unutar države bez prijave,

počinjenje kriminalnih dijela i slično. Za ispostavu dokumentacije su zadužena nadležna tijela, a tijekom leta ju je dužna čuvati glavna domaćica zrakoplova. Kapetan zrakoplova mora biti obaviješten o prijevozu DEPU/DEPA putnika, a to se čini putem liste informacija o putnicima.

U skupinu putnika koji se neprihvatljivo ponašaju (eng. *UNRULY*) svrstavaju se svi putnici koji se ne pridržavaju uputa kabinskog osoblja te pritom remete sigurnost drugih putnika, posade ili samog zrakoplova. Kategorije putnika koji se nedolično ponašaju su:

a) agresivan ili bezobrazan putnik na kojeg osoblje može utjecati (pridržava se uputa nakon upozorenja i ne remeti daljnje aktivnosti leta)
b) agresivan putnik koji ne sluša (odbija poslušati upute osoblja te nastavlja ometati osoblje u izvođenju aktivnosti)
c) iznimno agresivan putnik (fizički agresivan, prijeti osoblju) [5].

Uzroci neposlušnosti kod putnika mogu varirati, jedan od najčešćih je upotreba alkohola ili opijata. Ukoliko agenti zračne luke sumnjaju da bi se određeni putnik tijekom leta mogao neprihvatljivo, neprimjereno ili izgredno ponašati, može mu se uskratiti ukrcaj na planirani let. Također, ukoliko putnik ometa normalno izvođenje svih aktivnosti na letu iskrcava ga se na prvom mjestu slijetanja te ga se stavlja na posebnu listu radi sprječavanja mogućnosti kupovanja karte kod istog prijevoznika.

### 2.3.2. Posebne kategorija putnika prema zdravstvenom stanju

U ovu skupinu putnika svrstavaju se putnici koji trebaju liječničku potvrdu kako bi mogli putovati zrakoplovom i putnici sa smanjenom pokretljivošću. Prihvat i otprema PRM putnika je dužnost zasebno definirane službe unutar odijela za prihvat i otpremu zrakoplova. Prema potrebama putnika moguće je uključiti pomagala za transport putnika, a ukoliko je pokretljivost putnika znatno smanjena moguća je uporaba transportnih sredstava, te sredstava za ukrca ili iskrcaj. Obje skupine putnika se prihvaćaju na let ukoliko je njihov pratitelj ili oni sami sposobni voditi brigu o svojim potrebama. Kako je PRM putnicima potrebna dodatna pažnja i poseban tretman, rezervacija mora biti napravljena barem 24 sata prije planiranog leta, a određeni zračni prijevoznici zahtijevaju rezervaciju do 72 sata prije planiranog vremena polaska.

Putnike koji trebaju imati liječničke potvrde za putovanje zrakoplovom svrstava se u MEDA kategoriju, a definiraju se kao bolesni putnici s odgovarajućom dijagnozom i medicinskom dokumentacijom koju odobrava liječnik ovlašten od strane prijevoznika. Prva podskupina su teško pokretni putnici koji mogu imati sljedeće oznake:

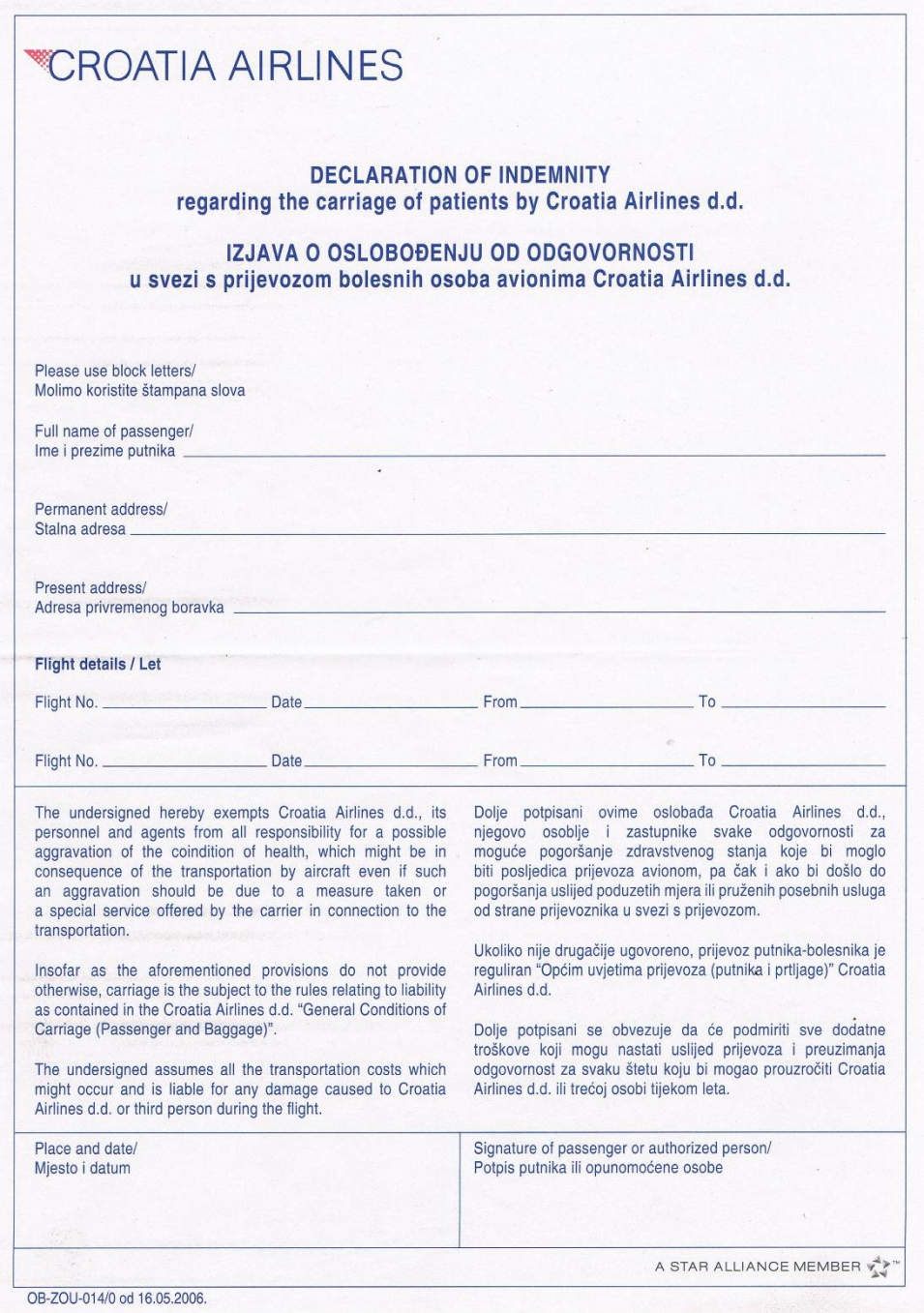
a) WCHR (eng. *Wheelchair – R for Ramp*) – to su putnici koji su teško pokretljivi te zahtijevaju kolica ili nekakvo drugo pomagalo u transportu od putničke zgrade do zrakoplova (po stajanci). Ova se skupina putnika može sama penjati po stepenicama te unutar zrakoplova
b) WCHS (eng. *Wheelchair – S for Steps*) – to su putnici koji kojima također treba pomagalo od putničke zgrade do zrakoplova no zahtijevaju dodatno pomagalo za ukrcaj u zrakoplov pošto se ne mogu sami kretati po stepenicama, ali unutar zrakoplova se mogu samostalno kretati
c) WCHC (eng. *Wheelchair – C for Cabin*) – to su potpuno nepokretni putnici kojima je potrebna asistencija uz pomoć pomagala i prijevoznih, odnosno ukrcajnih sredstava od putničke zgrade do samog sjedala u zrakoplovu. Ova skupina putnika mora imati pratnju tokom cijelog leta
d) STCR (eng. *Strecher*) – to su potpuno nepokretnu putnici koji se prevoze na nosilima te zahtijevaju pratnju medicinskog osoblja.

Putnici koji imaju smanjenu pokretljivost zbog toga što im je imobilizirana jedna ili obje noge označavaju se s LEG oznakom u PIL listi, oznake L (*left*) i R (*right*) definiraju nogu, a ukoliko su putniku obje noge imobilizirane sufiks je B (*both*). Takvi putnici zauzimaju dva mjesta tako da se prednje sjedalo ispred putnika spušta.

Dodatna skupina putnika su slijepi, nijemi i gluhi putnici. Putnici s potpunim ili djelomičnim oštećenjem vida ili sluha kojima je potrebna pomoć pri kretanju označavaju se s BLND (eng. *Blind - slijep*) ili DEAF (eng. *Deaf – gluh*) oznakom.

U zadnju skupinu svrstavaju se svi ostali putnici sa zdravstvenim problemima. Jedine dvije dodatne oznake su OXYG (eng. *Oxygen – kisik*) koja služi za identificiranje putnika kojima je potreban kisik tijekom putovanja, te MAAS kojom se identificiraju svi putnici kojima je potrebna pomoć, a ne pripadaju u druge kategorije (veoma stari putnici, osobe koje su nedavno bile operirane ili su preboljele akutnu bolest, trudnice ili osobe koje ne razumiju jezik države u kojoj se nalaze).

Svi MEDA putnici prije leta potpisuju dokument pod nazivom „*Declaration of Indemnity*“ (slika 5.) kojim se prijevoznik oslobađa odgovornosti u slučaju pogoršanja zdravstvenog stanja putnika tijekom leta. Prijevoznik na let neće prihvatiti putnike koji boluju od zaraznih bolesti ili one koji zahtijevaju pomoćna sredstva na električni ili pneumatski pogon. Prijevoznik također ima pravo odbiti putnika ukoliko smatra da putnik nije u zadovoljavajućem zdravstvenom stanju za let, da putnik nema odgovarajuću pratnju ili ako smatra da bi putnik mogao izazvati neugodnosti za ostale putnike.



CROATIA AIRLINES

**DECLARATION OF INDEMNITY**
**regarding the carriage of patients by Croatia Airlines d.d.**

**IZJAVA O OSLOBOĐENJU OD ODGOVORNOSTI**
**u svezi s prijevozom bolesnih osoba avionima Croatia Airlines d.d.**

Please use block letters/
Molimo koristite štampana slova

Full name of passenger/
Ime i prezime putnika _____

Permanent address/
Stalna adresa _____

Present address/
Adresa privremenog boravka _____

**Flight details / Let**

Flight No. _____ Date _____ From _____ To _____

Flight No. _____ Date _____ From _____ To _____

The undersigned hereby exempts Croatia Airlines d.d., its personnel and agents from all responsibility for a possible aggravation of the coindition of health, which might be in consequence of the transportation by aircraft even if such an aggravation should be due to a measure taken or a special service offered by the carrier in connection to the transportation.

Insofar as the aforementioned provisions do not provide otherwise, carriage is the subject to the rules relating to liability as contained in the Croatia Airlines d.d. "General Conditions of Carriage (Passenger and Baggage)".

The undersigned assumes all the transportation costs which might occur and is liable for any damage caused to Croatia Airlines d.d. or third person during the flight.

Dolje potpisani ovime oslobađa Croatia Airlines d.d., njegovo osoblje i zastupnike svake odgovornosti za moguće pogoršanje zdravstvenog stanja koje bi moglo biti posljedica prijevoza avionom, pa čak i ako bi došlo do pogoršanja uslijed poduzetih mjera ili pruženih posebnih usluga od strane prijevoznika u svezi s prijevozom.

Ukoliko nije drugačije ugovoreno, prijevoz putnika-bolesnika je reguliran "Općim uvjetima prijevoza (putnika i prtljage)" Croatia Airlines d.d.

Dolje potpisani se obvezuje da će podmiriti sve dodatne troškove koji mogu nastati uslijed prijevoza i preuzimanja odgovornost za svaku štetu koju bi mogao prouzročiti Croatia Airlines d.d. ili trećoj osobi tijekom leta.

Place and date/
Mjesto i datum

Signature of passenger or authorized person/
Potpis putnika ili opunomoćene osobe

A STAR ALLIANCE MEMBER

OB-ZOU-014/0 od 16.05.2006.

**Slika 5.** Obrazac Izjave o oslobođenju od odgovornosti

## 2.4. Komunikacija

Komunikacija između prijevoznika, operatera na zračnoj luci, upravitelja i ostalih uključenih sudionika neovisno o hijerarhiji mora biti pravovremena i sadržavati samo

najbitnije podatke. Upravo zbog toga se sva komunikacija odvija preko već standardiziranih poruka koje se sastoje od prethodno definiranih IATA kratica koje su univerzalne svugdje u svijetu. Time se isključuje mogućnost dvosmislenosti i neshvaćanja poruke. SITA[5] je međunarodna organizacija osnovana sa svrhom optimizacije infrastrukture i standardizacije svih kanala komunikacije između zračnih luka i zračnih prijevoznika. U današnje doba SITA obrađuje preko 30 milijuna operativnih poruka godišnje, te pruža usluge za preko 2400 organizacija u zrakoplovstvu [6]. Najbitnije poruke koje se koriste na zračnim lukama u procesima prihvata i otpreme putnika su:

a) poruka o transfernim putnicima (eng. PTM – *Passenger Transfer Message*)
b) poruka o posebnim kategorijama putnika (eng. PSM – *Passenger Service Message*)
c) poruka o zauzetim sjedalima u zrakoplovu (eng. SOM – *Seat Occupied Message*)
d) poruka o raspodjeli opterećenja (eng. LDM – *Load Distribution Message*)
e) poruka o kretanju zrakoplova (eng. MVT – *Movement Message*).

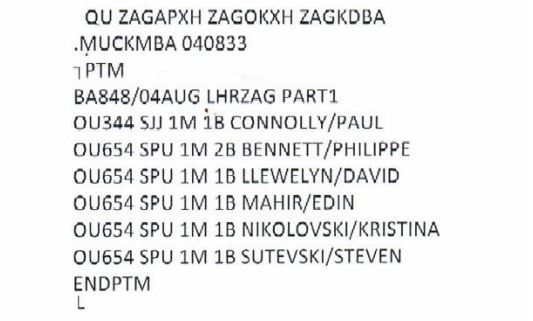
### 2.4.1. Poruka o transfernim putnicima

Poruka o transfernim putnicima se šalje zračnoj luci koja je sljedeća zračna luka kako bi se upravitelji iste informirali o putnicima koji nastavljaju svoje putovanje s te zračne luke unutar sljedećih 24 sata. Svrha je pripremiti agente za prihvat i otpremu putnika o dolasku putnika koji imaju konekcije za daljnje letove. PTM poruka se šalje odmah pri polijetanju zrakoplova na kojem su već spomenuti putnici. Ova poruka se sastoji od najviše osam elemenata, koji su:

1. odredište – ovaj element poruke je obavezan i označava odredišnu zračnu luku na kojoj putnik ima sljedeći let
2. referenca komunikacije – ovaj element poruke je obavezan i označava kod poruke
3. identifikacijski element poruke – ovaj element poruke je obavezan i označava vrstu poruke, u ovom slučaju PTM
4. podaci o letu – ovaj element poruke je obavezan te označava operativnog prijevoznika te broj leta
5. podaci o transfernom putniku – ovaj element poruke je obavezan te označava broj leta konekcije, datum i vrijeme tog leta, klasu putnika, status putnika (ukoliko putnik spada pod posebne kategorije putnika), broj i masu prtljage

[5] SITA – *Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques*

6. ime putnika – ovaj element poruke je obavezan te označava ime i prezime putnika i broj sjedala
7. neobavezni elementi – ovaj element poruke je neobavezan, a u njega se unose podaci o djeci (ukoliko su u pratnji putnika), statusi rezervacije i slično
8. kraj poruke – ovaj element poruke je obavezan i označava kraj poruke [7].




**Slika 6.** Primjer poruke o transfernim putnicima (PTM)

### 2.4.2. Poruka o posebnim kategorijama putnika

Ova se poruka šalje svim stanicama leta kao obavijest agentima i upraviteljima zračne luke kako bi se mogli na vrijeme pripremiti za prihvat i otpremu putnika kojima treba pomoć ili asistencija. Kod višedijelnih letova svaka zračna luka nakon polijetanja obavezna je poslati PSM poruku s podacima o prihvatu i otpremi putnika sljedećim zračnim lukama na redu letenja. Ova poruka se šalje odmah nakon prijave putnika na let, kako bi se sljedećim stanicama dao dovoljan vremenski okvir za pripremu prihvata i otpreme. Ova poruka se sastoji od istih elemenata kao i PTM poruka, no u elementu „Podaci o transfernom putniku“ potrebno je jasno definirati kategoriju putnika (npr. WCHR, LEGL, DEAF ili slično) te je u elementu „Odredište“ potrebno navesti sve zračne luke na kojima se zrakoplov zaustavlja do krajnjeg odredišta putnika [8].

```
 QU ZAGAPXH ZAGOKXH ZAGKDBA
.MUCKMBA 030731
┐PSM
BA848/03AUG LHR PART1
-ZAG 4PAX / 3SSR
WCHR 000C 002M
WCHS 000C 001M
C CLASS NIL
M CLASS 4PAX / 3SSR
1ALTARATZ/CHRISTINAMRS  014C
 BUGGY RTAD
1BRITTON/NORAMRS  006C
 WCHR
1COJDER/KRISTIJANMR  010A
 BUGGY RTAD
1HANUSEK/DAJANAMISS  019C
 WCHR
 WCHS
ENDPSM
```

**Slika 7.** Primjer poruke o posebnim kategorijama putnika (PSM)

### 2.4.3. Poruka o zauzetim sjedalima u zrakoplovu

Ova poruka se šalje u slučaju leta s više segmenata. Svrha ove poruke je informirati sve stanice na letu o zauzetim sjedalima unutar zrakoplova kako bi se izbjegla njihova rezervacija više puta. Ova poruka se ne šalje završnoj destinaciji leta, a šalje se odmah nakon zatvaranja šaltera za prijavu na let. Poruka se sastoji od identifikacijskog koda, broja leta, datuma, zračne luke s koje zrakoplov polijeće, segmenta leta (ukoliko je potrebno) te oznakama redova i sjedala koja nisu dodijeljena prema abecednom redu i brojevima [8].

```
Message RCV 2017/08/04 12:07

Message Text:

 269 003 041207 AUG 17
QK ZAGOKXH
.MUCKMOU 041207
LIST OF: OFF-FCO, CAS-AC                                  CO M17 TOTAL 17
OU380     04AUG   ZAG STD1435                  BOARD 1405 GATE 22    AC
**************   FLIGHT RELATED COMMENTS EXIST   ***************
  1. AL BABJI/NORZLINDA MRS  F ZAG FCO MW A 015A
  2. AZZU/REEM               F ZAG FCO ME A 012A
  3. BAL/MOHDHASSANBIN MR    M ZAG FCO MW A 015C
  4. BORKO/BISTRA MS         F ZAG FCO ME A 017A
  5. CIRAFICI/ROSA           F ZAG FCO MS A 018A
  6. DI FELICE/GIANLUCA MR   M ZAG FCO MT A 006D
  7. JANACH/MAJA MRS         F ZAG FCO MT B 016A
  8. JENSEN/ARETUZA          F ZAG FCO MS A 004C
  9. MARIC/GORAN             M ZAG FCO MS A 018C
 10. MOHDHASSAN/MOHAMMAD MR  M ZAG FCO MW A 015D
 11. MOHDHASSAN/MUHAMMAD MR  M ZAG FCO MW A 015F
 12. PAVLICEVIC/MIRJANA MS   F ZAG FCO MT B 019A
 13. SABBINI/GIORGIO MR      M ZAG FCO MT B 019F
 14. SKOLIBER/SANJA MS       F ZAG FCO ME A 017C
 15. TOMAZI/FLAVIO           M ZAG FCO MS A 004A
 16. TOT/SANELA MS           F ZAG FCO ME A 017D
 17. ZERJAVIC/NIKA MISS      F ZAG FCO MT B 019C
```

**Slika 8.** Primjer poruke o zauzetim sjedalima u zrakoplovu (SOM)

### 2.4.4. Poruka o raspodjeli opterećenja

Poruka o raspodjeli opterećenja šalje se u slučaju leta s više segmenata svim tranzitnim stanicama kao obavijest o utovarenom teretu i opterećenju zrakoplova kako bi se proces balansiranja zrakoplova mogao samo ažurirati umjesto da se radi ispočetka. Također, ova se poruka šalje i u slučaju izravnih letova kako bi se agenti za prihvat i opremu prtljage mogli pripremiti za istovar prioritetne prtljage i prtljage koju je potrebno u kratkom vremenskom roku istovariti iz zrakoplova te utovariti na konekcijski let. LDM poruka (slika 9.) se sastoji od identifikacijskog koda, broja leta i datuma, registracije zrakoplova, tipa zrakoplova i konfiguracije sjedala, prve sljedeće zračne luke, broja putnika, ukupne težine utovarene robe te težine utovarene u svaki teretni odjeljak. Naravno, ukoliko postoje posebne vrste tereta (na primjer žive životinje) bitno je to napomenuti u LDM poruci [3].

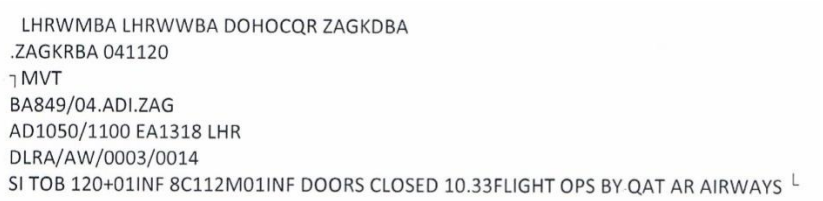
```
 QU LHR24BA HDQFOBA ZAGKDBA
.LHRKKQR 040802
┐LDM
QR3346/04.A7ADI.J12Y132.2/5
-ZAG.78/55/10/1.0.T1782.1/1414.3/368.PAX/11/132.JMP/0.CRW/0
.PAD/0/0
SI SERVICE WEIGHT ADJUSTMENT WEIGHT/INDEX ADD NIL DEDUCTIONS NIL OPERATING AS BA848 LHRZAG PANTRY
CODE BA1 D 51/0
ZAG FRE 0 POS 130 BAG 1652 TRA 0
CHECKED BAGGAGE PIECES ZAG 1/Y/101 3/J/9/Y/8
NOTOC: NO

L
```

**Slika 9.** Primjer poruke o raspodjeli opterećenja (LDM)

### 2.4.5. Poruka o kretanju zrakoplova

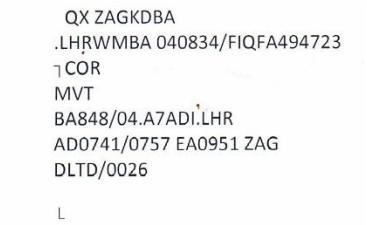
Poruka o kretanju zrakoplova može biti poruka o polijetanju zrakoplova, poruka o kašnjenju zrakoplova, poruka o slijetanju zrakoplova te poruka s dodatnim informacijama (o preusmjeravanju zrakoplova ili slično). Ovu poruku šalje polazišna zračna luka, a šalje ju operativnom prijevozniku, sljedećoj zračnoj luci i svim uključenim sudionicima putem SITA poruka. Osnovna poruka o prolijetanju se sastoji od broja leta, datuma, registracije zrakoplova te polazišne zračne luke. Jedna poruka može sadržavati podatke o polijetanju i slijetanju. Njome se informira sljedeća stanica o predviđenom vremenu slijetanja, a ukoliko dođe do promjena podatke je potrebno ažurirati i ponovo dostaviti svim uključenim sudionicima (slika 10.).




**Slika 10.** Primjer poruka o kretanju zrakoplova (MVT)

Poruka o kašnjenju šalje se u slučaju kašnjenja većeg od 15 minuta s novim pretpostavljenim vremenom polijetanja te je obavezno navesti uzrok kašnjenja prema ranije definiranim kodovima [9].

Primjer poruke ispravka je prikazan na slici 11.




**Slika 11.** Primjer poruke ispravka (COR)

# 3. Timatic

Priručnik za putne informacije (eng. TIM – *Travel Information Manual*) je dugogodišnji izvor pouzdanih, sveobuhvatnih i ažuriranih informacija o zahtjevima svih država u vezi nužnosti posjedovanja određenih dokumenata ili viza za ulazak, zdravstvenog osiguranja, poreza ili valutnih fluktuacija. Kao unaprjeđena verzija TIM-a osmišljen je Timatic, koji je automatizirana verzija priručnika za putne informacije. Dostupan je putem Apollo sustava kroz IATA podatkovne baze ili putem Interneta, a osmišljen je za pružanje detaljnih informacija o propisima za više od 200 zemalja u stvarnom vremenu. Timatic je ključan za zračne prijevoznike kako bi izbjegli plaćanje rigoroznih kazni zbog prijevoza putnika bez ispravnih ili obaveznih prijevoznih dokumenata za određenu državu.

Podaci koje Timatic osigurava su:

a) zahtjevi i preporuke u vezi putovnice
b) zahtjevi i preporuke u vezi vize
c) zahtjevi i preporuke u vezi zdravstvenog osiguranja
d) obavezni porezi na zračnoj luci polaska ili dolaska
e) carinski propisi u vezi unošenja ili odnošenja dobara i malih životinja
f) valutne odredbe koje se odnose na međunarodne putnike.

Bitno je naglasiti kako je Timatic sustav osmišljen i implementiran za zračne prijevoznike, zračne luke i putničke agencije, odnosno nije osmišljen za privatnu korisničku uporabu. Cijena Timatic sustava je 499€ godišnje unutar kojeg se dobiva 500 besplatnih transakcija. Transakcijom se smatra svaki unos zahtjeva za pretraživanje Timatic sustava u svrhu pronalaska potrebne dokumentacije za realizaciju putovanja putnika. Tablicom 2. prikazane su cijene transakcija prema brojnosti istih.

**Tablica 2.** Promjene u cijeni transakcija u ovisnosti o količini transakcija

| Broj transakcija | Cijena po transakciji (€/transakciji) |
|---|---|
| 0 – 500 | Uključeno u cijenu paketa |
| 501 – 100 000 | 0,1364 |
| 100 001 – 600 000 | 0,1224 |
| 600 001 – 1 100 000 | 0,1085 |
| 1 100 001 – 1 600 000 | 0,0932 |
| 1 600 001 – 2 100 000 | 0,0857 |
| Više od 2 100 001 | 0,0780 |

*Izvor: www.timaticweb2.com 18.7.2017.*

Ukoliko se Timatic kupuje sredinom godine cijena mu se obračunava proporcionalno postotku preostalih mjeseci u godini [9].

Prve inačice koje su se upotrebljavale kroz testne faze nastale su 2004. godine, a 2007. godine je Timatic službeno postao dostupan na tržištu te je imao specifične informacije vezane za otprilike 200 država svijeta. Na međunarodnoj zračnoj luci Zagreb se prilikom prijave svih putnika, neovisno o odredištu, provjerava Timatic sustav. Kako bi se prijevoznicima i drugim zrakoplovnim partnerima omogućilo sigurno upravljanje procesom provjere putničkih dokumenata, baza Timatic sustava mora sadržavati isključivo ispravne informacije koje se prikupljaju i unose uz pouzdanih izvora. Sa zajedničkim ciljem potaknuta su partnerstva s zračnim prijevoznicima, kao i razvijanje bilateralnih odnosa s vladinim agencijama širom svijeta. Također IATA poziva odgovarajuća državna tijela da se pridruže opsežnoj izvornoj mreži kako bi se putnicima osiguralo da uvijek putuju s ispravnim dokumentima.

Uporaba Timatic sustava putem SITA sustava također je standardizirana te se koriste kratice za navođenje kroz sučelje. Timatic sustav se koristi IATA kodovima za gradove koji sadrže tri slova (npr. PUY za Pulu) te također omogućava pristup listi kodova ukoliko se ne poznaje određena kratica.

Internetska inačica Timatic sustava naziva se TimaticWeb2, a osmišljena je za implementaciju u putničke agencije i u prodajne urede zračnih prijevoznika. Unutar ovog sustava svaka država ima sedam različitih sekcija, a za razliku od Timatica putem SITA sustava ovdje baza podataka „Zdravstvo“ ima dodatne podbaze koje se odnose na obavezno zdravstveno osiguranje, preporuke u vezi zdravstva, iznimke i upozorenja.

Posljednja inačica Timatic sustava implementirana je na internetskim stranicama IATA-e. Ova je inačica osmišljena kao besplatna verzija za putnike, kako bi se na vrijeme informirali o specifičnostima putovanja u određene zemlje. Unatoč tome što je ova verzija besplatna IATA tvrdi da se informacije redovito ažuriraju te da se u njoj nalaze svi zahtjevi po pitanju viza, zdravstvenog osiguranja, valuta i sličnih podataka.

# 4. Vrste i primjena Timatica

U 2017. godini TIMATIC sustav dostupan je putem SITA sustava i unaprjeđenu inačicu TimaticWeb 2, a sljedeća planirana inačica Timatic 3 je u fazi razvoja i istraživanja. Timatic sustavu se također može pristupiti putem internetskih stranica IATA putničkog centra.

## 4.1. Timatic dostupan putem SITA sustava

Prva inačica Timatica je veoma jednostavna, no prije uporabe agenti moraju proći obuku korištenja jer se koriste kratice i kodovi u sustavu (slika 12.). Timatic je moguće koristiti na dva načina. Prvi način je ulazak u baze podataka gdje je moguće pročitati sveobuhvatne informacije o svim zahtjevima, a drugi je izravno pristupanje željenim dijelovima baza podataka putem ispunjavanja formulara kako bi se izravno dobio odgovor na specifična pitanja. Definirani kodovi za baze i podbaze informacija su:

a) CS (eng. *Customs*) – Carina:
   - BC (eng *Baggage Clearance*) – Odobrenje prtljage
   - EX (eng. *Export*) – Izvoz
   - IM (eng. *Import*) – Uvoz
   - NO (eng. *Notes*) – Napomene
   - PE (eng. *Pets*) – Kućni ljubimci

b) CY (eng. *Currency*) – Valuta:
   - EX (eng. *Export*) – Izvoz
   - IM (eng. *Import*) – Uvoz
   - NO (eng. *Notes*) – Napomene

c) GE (eng. *Geographical Information*) – Geografske informacije

d) HE (eng. *Health*) – Zdravstvo

e) PA (eng. *Passport*) – Putovnica:
   - AI (eng. *Additional Information*) – Dodatne informacije
   - MI (eng. *Minors*) – Maloljetnici
   - NO – Napomene
   - PT (eng. *Passport Exemptions*) – Izuzeća za putovnice
   - RE (eng. *Admission and transit restrictions*) – Ograničenja ulaska i traznita
   - VA (eng. *Validity*) – Valjanost

- WA (eng. *Warning*) – Upozorenje

f) PV (eng. *Passport and Visa*) – Zajednički prikaz informacija o zdravstvu i vizama

g) TX (eng. *Airport Taxes*) – Porezi na zračnim lukama

h) VI (eng. *Visa*) – Viza:

- AI (eng. *Additional Information*) – Dodatne informacije
- CO (eng. *Computer Currency Exchange*) – Računalna promjena valute
- EP (eng. *Exit Permit*) – Izlazna dozvola
- IS (eng. *Issue*) – Izdanje
- MI (eng. *Minors*) – Maloljetnici
- NO – Napomene
- RP (eng. *Re-entry permit*) – Dozvola za ponovni ulazak u zemlju
- SE (eng. *Merchant Seaman*) – Trgovački pomorac
- TW (eng. *TWOV – Transit Without Visa*) – Tranzit bez vize
- VS (eng. *Visa Exemptions*) – Izuzeće od vize
- WA (eng. *Warning*) – Upozorenje.

Primjer korištenja Timatica putem SITA sustava kod agenata za prijavu na let biti će obrađen u nastavku. Agent može zatražiti informacije o vizi ili zdravstvenom osiguranju pomoću putnikove nacionalnosti, odredišne zračne luke, zemlje u kojoj je putnik boravio šest dana prije putovanja te tranzitne i odredišne zračne luke čak i dok nije dobio PNR listu.

Podatke o vizi moguće je zatražiti na sljedeće načine:

a) za putnika iz Europske unije. Primjer traženja informacija za putnika iz Bosne i Hercegovine (BIH) koji putuje kroz Francusku (CGD) do Helsinkija (HEL):
   TI-RV/NABIH/TRCDG/DEHEL

b) za putnika koji posjeduje državnu carinsku putovnicu. Primjer traženja informacija za putnika iz Kanade (YYZ) koji putuje kroz SAD (DFW) u Meksiko (MEX):
   TI-RV/NAYYZ/TYPE/TRDFW/DEMEX

c) za putnika koji putuje izvan države čiji je državljanin. Primjer traženja informacija za putnika iz Tunisa (TUN) koji putuje iz Istanbula (IST) kroz Hrvatsku (ZAG) u Rim (ROM):
   TI-RV/NATUN/ARIST/TRZAG/DEROM.




**Slika 12.** Prikaz sučelja za pretragu informacija o vizama u pregledniku Timatic sustava

*Izvor: Travelport , Timatic Quick Reference, Galileo, 2007.*

Podatke o zdravstvenom osiguranju moguće je tražiti na sličan način. Moguće je u formularu ispunjavati podatke o gradu gdje se putnik ukrcava na let, odredišnoj zračnoj luci, tranzitnim gradovima te prethodno posjećenim gradovima, ili unijeti izravno podatke u sustav. Primjer izravnog unosa podataka za putnika koji putuje iz Švedske (ARN) kroz Grčku (ATH) u Egipat (CAI), a prethodno je boravio na Kubi (CUB):

TI-RV/EMARN/DECAI/TRATH/VCUB [10].

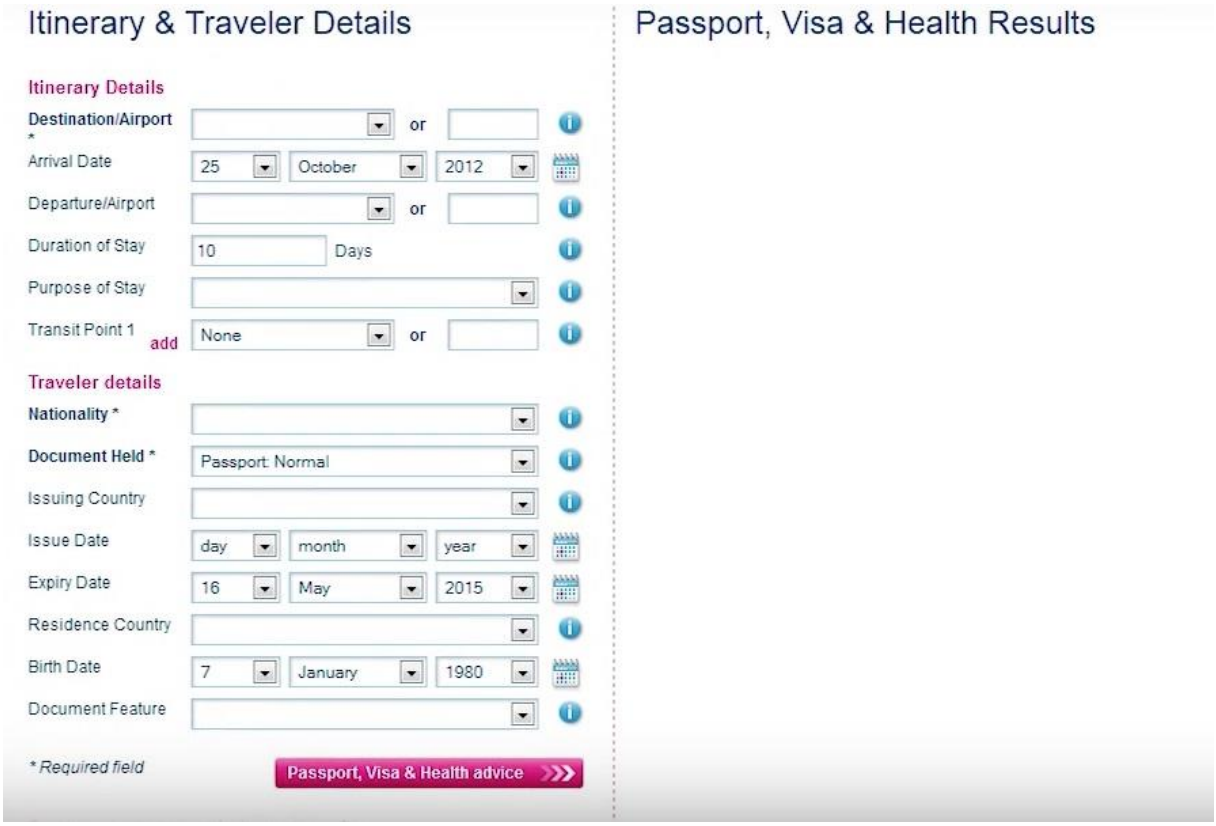



**Slika 13.** Prikaz sučelja za pretragu informacija o zdravstvenom osiguranju u pregledniku Timatic sustava

*Izvor: Travelport , Timatic Quick Reference, Galileo, 2007.*

## 4.2. TimaticWeb2

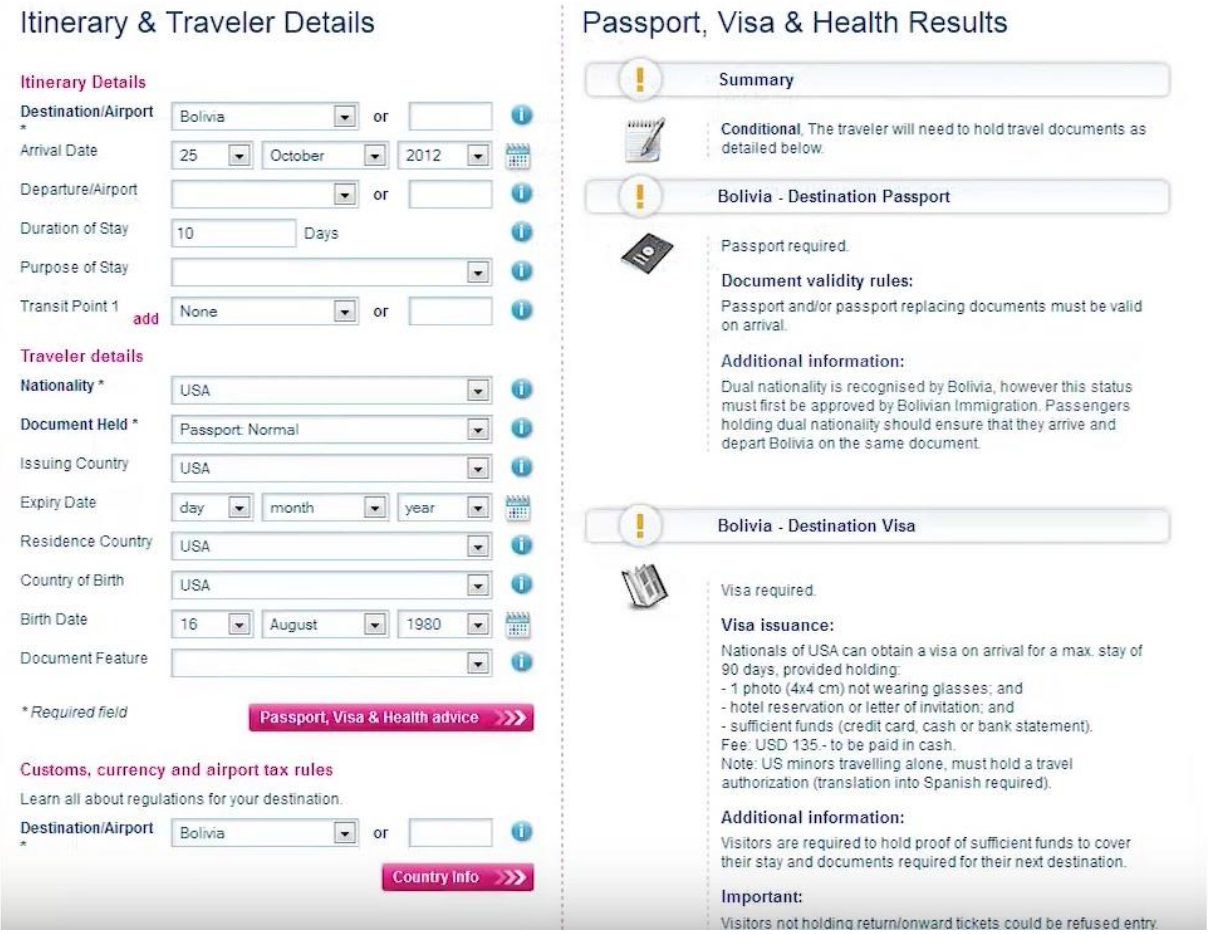
Kao što je vidljivo na slici 14. sučelje TimaticWeb 2 sustava je unaprjeđeno i pojednostavljeno. Pošto je ova inačica namijenjena većem tržišnom segmentu omogućeno je korištenje bez unošenja kodova što uvelike olakšava uporabu i eliminira potrebu obuke i školovanja za korištenje sustavom.




**Slika 14.** Prikaz neispunjenog formulara unutar preglednika u TimaticWeb sustavu

*Izvor: www.timaticweb2.com 18.7.2017.*

Prvi segment su podaci o planu puta, najbitniji podatci u ovom segmentu su odredišna zračna luka i datum dolaska zato što se na osnovu toga traže zahtjevi i preporuke u vezi vize i drugih dokumenata. U sljedećem segmentu unose se podaci o putniku gdje je nacionalnost osnovni i najbitniji podatak. Unos svih podataka nije obavezan, odnosno obavezna polja posebno su naznačena (*), ali važno je napomenuti kako veća količina podataka iziskuje veću točnost i specifičnost informacija o vizama, zdravstvenom osiguranju i drugim segmentima. Slikom 15. prikazan je primjer s unesenim podacima za putnika iz SAD-a koji putuje u Boliviju gdje se s desne strane odmah prikazuju zahtjevi u vezi putovnica, viza, zdravstva i drugih segmenata .

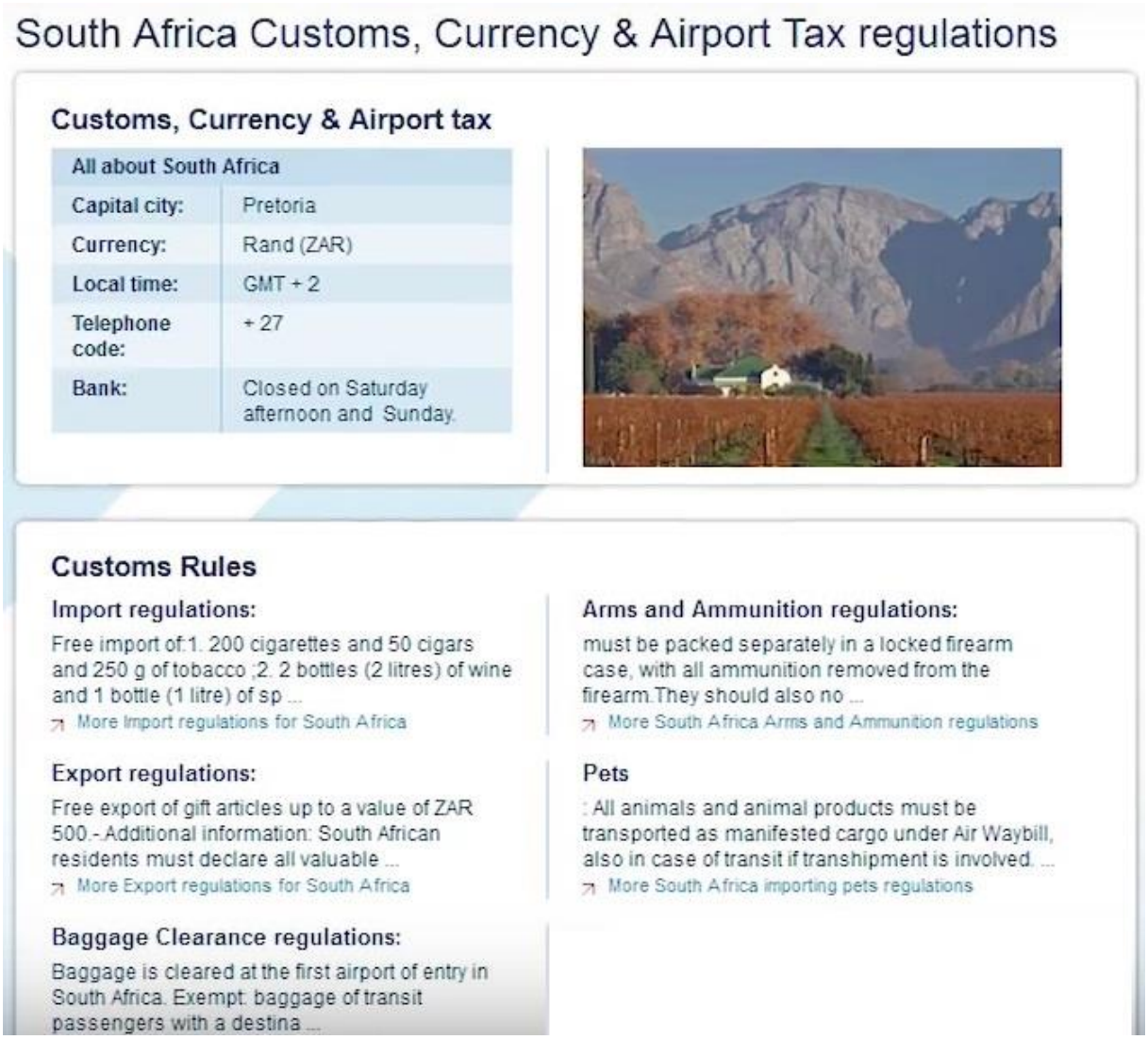



**Slika 15.** Prikaz ispunjenog formulara i prikazanih zahtjeva unutar preglednika u TimaticWeb sustavu

*Izvor: www.timaticweb2.com 18.7.2017.*

U segmentu viza je jasno vidljivo da državljani SAD-a moraju posjedovati vizu za Boliviju, a moguće ju je i ishodovati pri dolasku na zračnu luku i to u trajanju od maksimalno 90 dana. Svi potrebni dokumenti i dodaci te predviđeni troškovi naznačeni su u tom segmentu.

U izborniku „Podaci o državi“ mogu se tražiti podaci o carini, valuti i njenoj fluktuaciji, porezima na zračnoj luci te regulacijama o prtljazi i ostalim stvarima (na primjer za prijevoz kućnih ljubimaca). Slikom 16. prikazan je primjer za Južnoafričku Republiku gdje se vide osnovni podaci o državi poput glavnog grada, valute (Južnoafrički Rand) i pozivnog broja. Zatim se navode ograničenja unosa dobara u državu, što je ovom primjeru zabrana unošenja više od 200 cigareta i 50 cigara te više od dvije litre vina ili jedne litre jakog alkoholnog pića. Podaci o prtljazi i posebnom vrstama prtljage jasno su i posebno naznače, kao i uvijek prijevoza kućnih ljubimaca u zadnjem segmentu [11].




**Slika 16.** Prikaz podataka o Južnoafričkoj Republici i regulacija u vezi valute, prtljage, uvoza i izvoza unutar preglednika u TimaticWeb sustavu

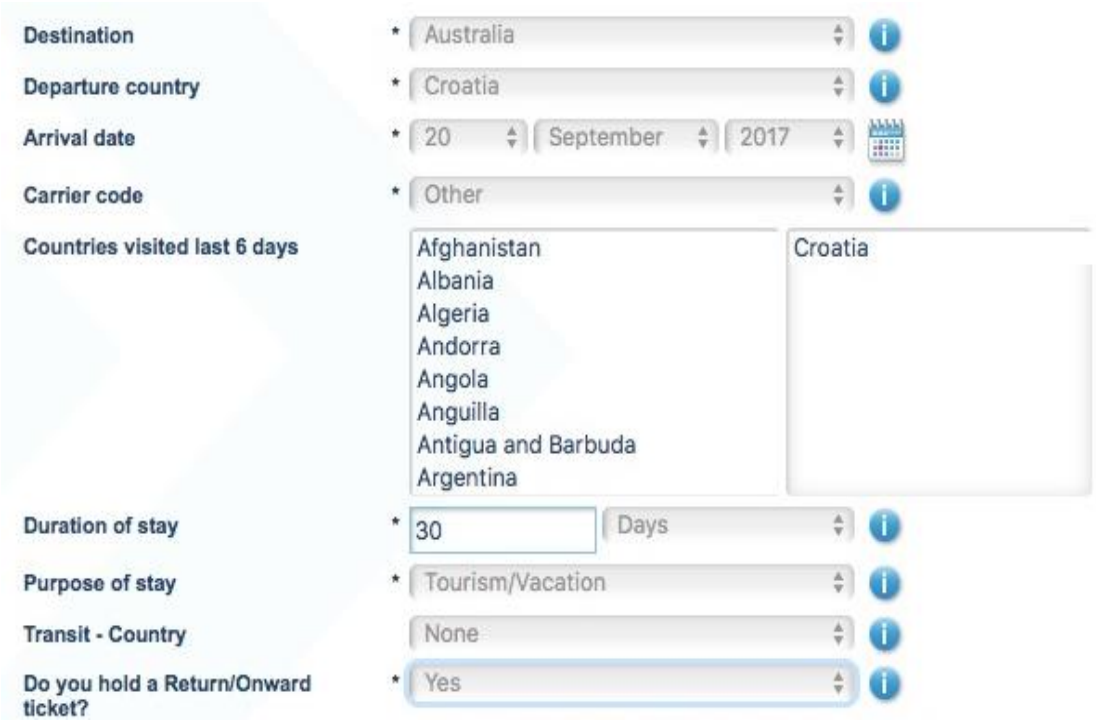
*Izvor: www.timaticweb2.com 18.7.2017.*

## 4.3. IATA putnički centar

Kako velik broj putnika u zračnom prometu sami kupuju karte i planiraju putovanja bilo je potrebno osmisliti sučelje kojim bi se svima omogućio pristup informacijama o dokumentacijskim zahtjevima za bezbrižan dolazak i boravak u planiranim odredištima. Kako vize u nekim državama nije moguće ishoditi na odredišnim zračnim lukama dešavali su se slučajevi deportiranja putnika u državu polaska bez obzira na uplaćene troškove boravka u destinaciji. Takva iskustva imaju izrazito negativan utjecaj na zračne prijevoznike i zračne

luke jer su to jedini uključeni sudionici u transportnom i sigurnosnom procesu te je stoga napravljen IATA putnički centar. IATA putnički centar je centralizirani izvor najažurnijih podataka o zahtjevima pri međunarodnim putovanjima. Ovaj sustav je povezan sa svim zračnim prijevoznicima te s preko 1000 licenciranih službenih izvora kao što su imigracijski uredi i policija. Bitno je naglasiti da je sustav u potpunosti besplatan za korištenje, no unatoč tome IATA garantira da su svi specifični podaci vezani za odredište trenutno važeći i potpuni.

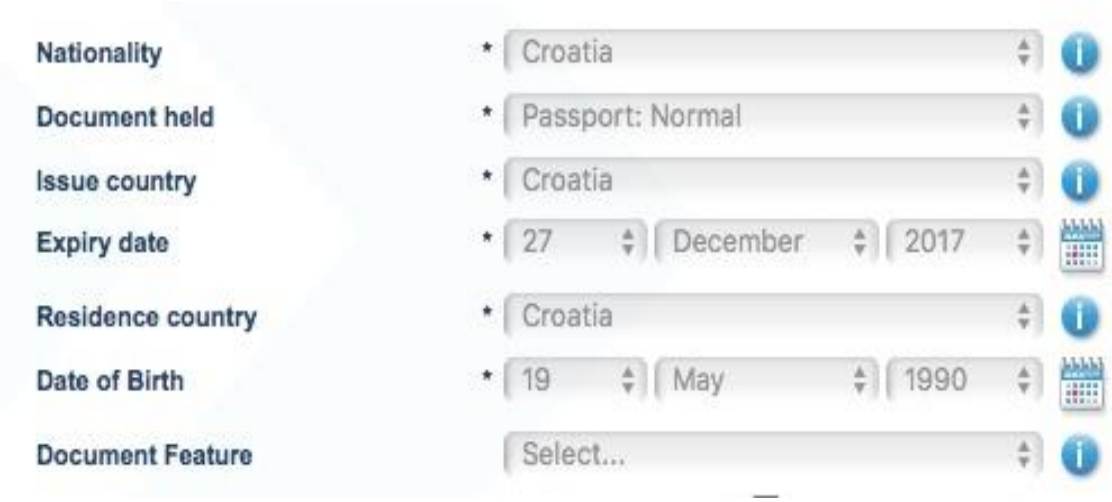
Proces traženja informacija putem IATA putničkog centra sastoji se od tri koraka. Prvi korak (slika 17.) su podaci o putovanju gdje se unose polazišna i odredišna država, na osnovu kojih se bazira velika većina podataka, datum putovanja, trajanje boravka i svrha putovanja. Također, bitno je naznačiti je li karta jednosmjerna ili povratna [12].




**Slika 17.** Prikaz formulara s podacima o putovanju u IATA putničkom centru

*Izvor : http://www.iatatravelcentre.com/travelinformation.php 20.7.2017.*

Sljedeći korak je ispunjavanje podataka o putniku. U ovom formularu važno je unijeti nacionalnost, putni dokument (koji se može izabrati s padajućeg izbornika), državu izdavanja dokumenta te datum isteka valjanosti. Država boravka i datum rođenja se također moraju unijeti kako bi se vidjela kompatibilnost s odredišnom državom i specifičnim zahtjevima iste.

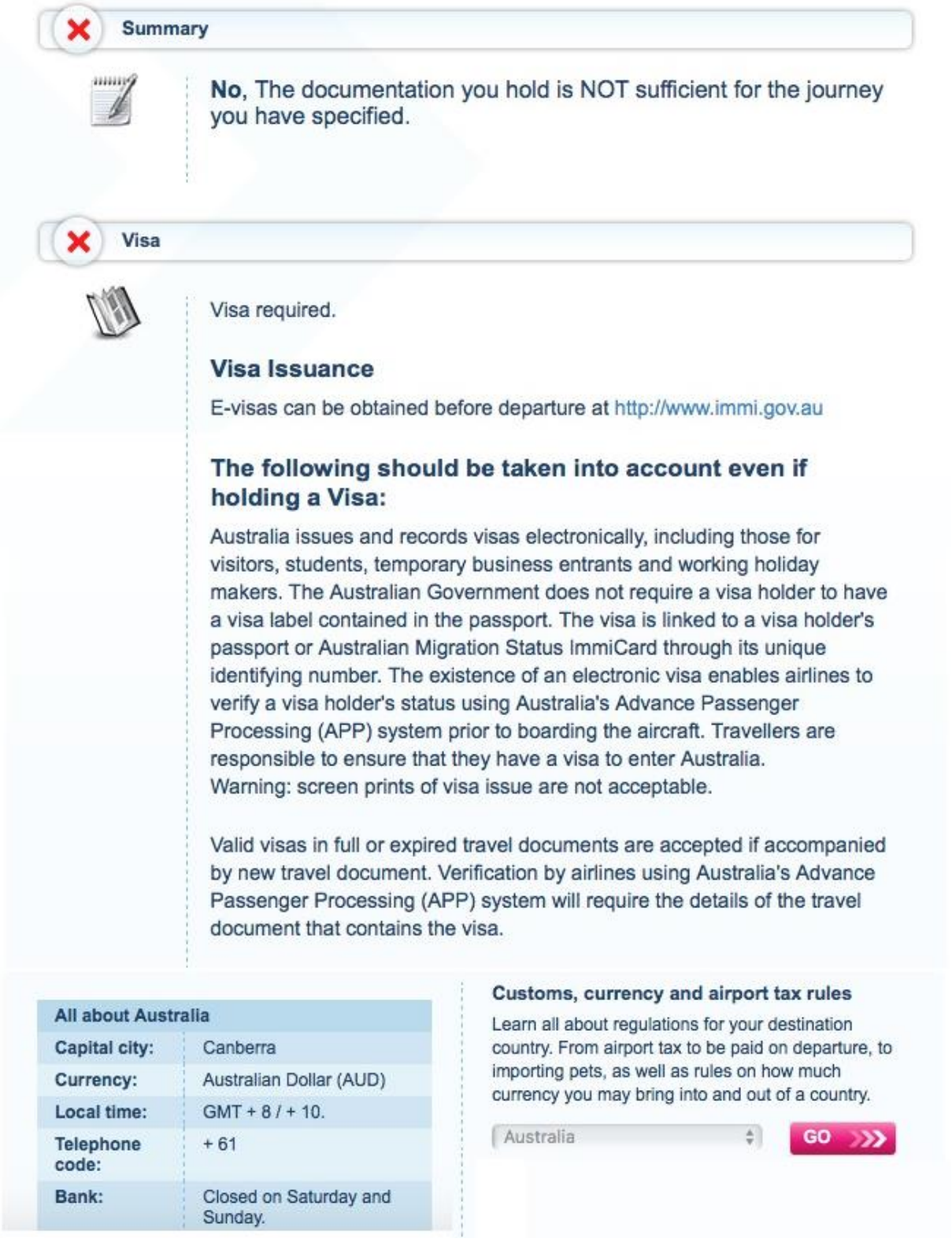



**Slika 18.**

Prikaz formulara s podacima o putniku u IATA putničkom centru

*Izvor:* http://www.iatatravelcentre.com/travelinformation.php *20.7.2017.*

Za primjer je uzet 26-o godišnji hrvatski državljanin koji 20. rujna 2017. godine putuje u Australiju na 30 dana te posjeduje normalnu putovnicu i povratnu kartu. Rezultat je prikazan slikom 19. [12].




**Slika 19.** Rezultat traženja informacija za putovanje iz Hrvatske u Australiju

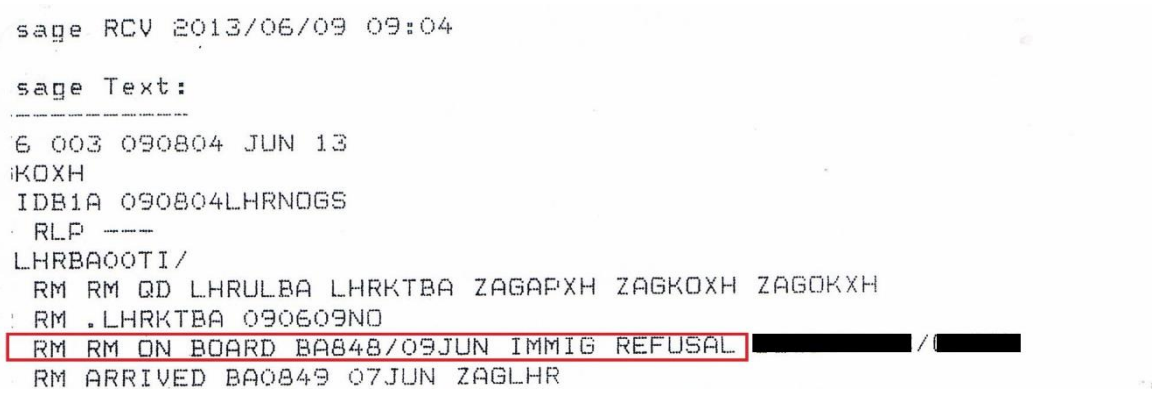
*Izvor: http://www.iatatravelcentre.com/travelinformation.php 20.7.2017.*

# 5. Primjeri nepoštivanja pravila Timatica i prijedlozi mjera prevencije nepoštivanja pravila Timatica

Na sljedećim primjerima stvarnih situacija provedena je analiza kojoj je cilj bio utvrditi uzroke napravljenih propusta te ponuditi moguće, realistične i prihvatljive mjere prevencije nepoštivanja pravila Timatica.

## 5.1. Primjer nepoštivanja pravila definiranih u Timaticu br. 1

U prvom primjeru putnik je kao državljanin Bosne i Hercegovine putovao iz Hrvatske (Zagreba) u Veliku Britaniju (London). Putnik je imao potvrđeni status pomorca te je pušten na let bez provjere vize. Dolaskom na Heathrow zračnu luku putniku je oduzeto pravo ulaska u Veliku Britaniju zbog neposjedovanja valjane vize (slika 20.). Putnik je u statusu nepoželjnog putnika vraćen prvim letom u Zagreb.




**Slika 20.** Prikaz poruke u kojoj je naznačeno da je putniku zabranjen ulazak u zemlju

Prilikom manjih propusta nije uobičajeno naplaćivanje kazni. U ovom primjeru je zračni prijevoznik, British Airways, dobio kaznu od 2000 britanskih funti (slika 21.). Nije definirano da prijevoznik mora platiti kaznu ako je prethodno ugovorio pružanje zemaljskih usluga s drugim davateljem tih usluga. Kazna se u ovom slučaju prenijela na Međunarodnu zračnu luku Zagreb.

39 RM PAX ON/NOT ON TEMPORARY ADMISSION (DELETE ONE)
40 RM PAX ORIGINAL TICKET NUMBER - 125-7210214110
41 RM ... DO NOT USE A PSEUDO SEGMENT IN PNR
42 RX LONBA07CY
43 RX ATTN ZAG/FROM LHRKTBA
44 RX YOU ARE LIABLE FOR A FINE OF GBP2000.00 IN RESPECT OF
45 RX THE ABOVE PSGR WHO ARRIVED AS ABOVE
46 RX PSGRS NATIONALITY IS .BOSINA AND HERZEGOVINA
47 RX REASON FOR THE FINE IS NO VISA
48 RX FINE REFERENCE IS TN5/4258775

**Slika 21.** Prikaz poruke s naznakom i objašnjenjem plaćanja kazne

Iako je putnik imao potvrđeni status pomorca bilo je bitno provjeriti svu potrebnu dokumentaciju i specifične zahtjeve za predviđeno putovanje. Ovaj propust rezultat je površnog izvršavanja usluge registracije putnika na let. Ovakav se propust neće izbjeći dodatnim školovanjem i obukom već detaljnijim selekcijskim procesom pri zapošljavanju radnog osoblja.

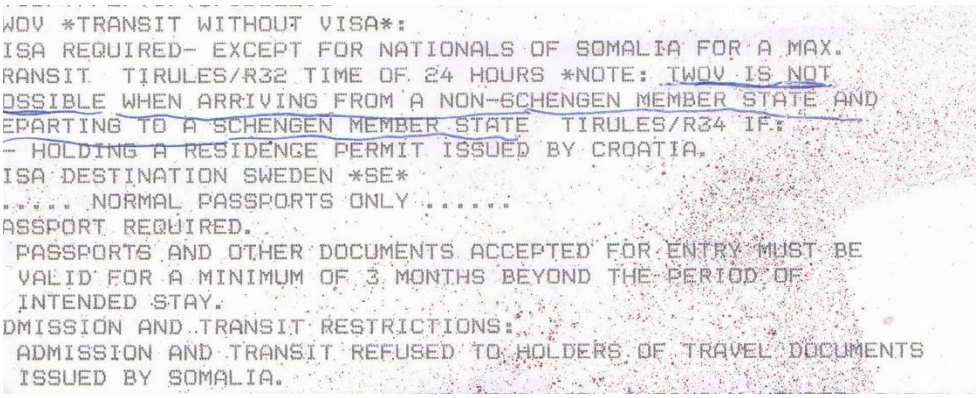
## 5.2. Primjer nepoštivanja pravila definiranih u Timaticu br. 2

U ovom se primjeru putnik prijavio na let s ispravnom dokumentacijom (Hrvatskom putovnicom), no osoblju na *check-in* šalterima je promaknuo podatak da je putnik zapravo Somalijskog državljanstva (slika 22.).




**Slika 22.** Prikaz putnog dokumenta izdanog za osobu sa potvrđenim statusom azilanta

Veoma bitan podatak bilo je dvojno državljanstvo putnika koje je bilo ostvareno zbog njegovog potvrđenog statusa izbjeglice što mu je omogućilo posjedovanje hrvatskih osobnih isprava (putovnice). Kako je putnik rodom bio iz Somalije, a ne iz Hrvatske to je znatno promijenilo dopuštene uvjete putovanja. U TIMATIC pravilniku jasno stoji kako tranzit putnika, iz zemlje koja nije potpisnica Schengenskog sporazuma u zemlju koja je potpisnica Schengenskog sporazuma, bez posjedovanja valjane vize nije dopustiv (slika 23.). Putnik je imao namjeru putovati iz Hrvatske u Švedsku kroz Poljsku, no zbog neposjedovanja vize je skinut s leta u Poljskoj te vraćen natrag u Hrvatsku. Broj izbjeglica i azilanata na području Europe se naglo povećao kroz zadnje dvije godine kao posljedica političke nestabilnosti na bliskom Istoku, no usprkos većem volumenu broja putnika bitno je razinu sigurnosti održati na visokoj razini.


WOV *TRANSIT WITHOUT VISA*:
ISA REQUIRED- EXCEPT FOR NATIONALS OF SOMALIA FOR A MAX.
RANSIT TIRULES/R32 TIME OF 24 HOURS *NOTE: TWOV IS NOT
OSSIBLE WHEN ARRIVING FROM A NON-SCHENGEN MEMBER STATE AND
EPARTING TO A SCHENGEN MEMBER STATE TIRULES/R34 IF:
- HOLDING A RESIDENCE PERMIT ISSUED BY CROATIA.
ISA DESTINATION SWEDEN *SE*
..... NORMAL PASSPORTS ONLY .....
ASSPORT REQUIRED.
PASSPORTS AND OTHER DOCUMENTS ACCEPTED FOR ENTRY MUST BE
VALID FOR A MINIMUM OF 3 MONTHS BEYOND THE PERIOD OF
INTENDED STAY.
DMISSION AND TRANSIT RESTRICTIONS:
ADMISSION AND TRANSIT REFUSED TO HOLDERS OF TRAVEL DOCUMENTS
ISSUED BY SOMALIA.

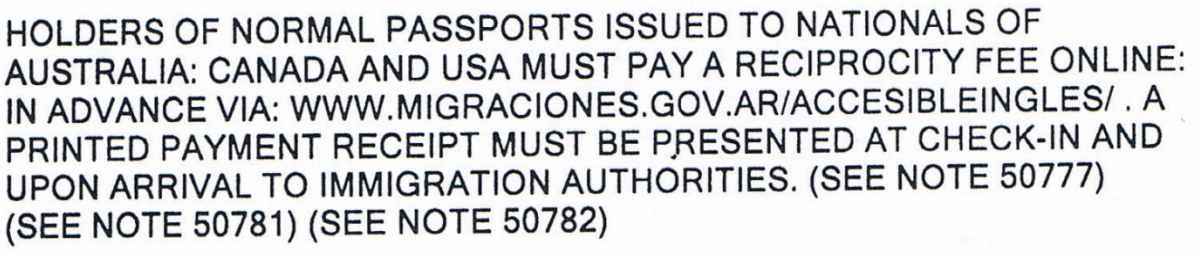
**Slika 23.** Naznaka i primjenjivo pravilo o ulasku u države članice Schengenskog ugovora

Kako bi se smanjila pojavnost ovakvih slučajeva potrebno je uložiti dodatne napore koji uključuju kvalitetnije i detaljnije školovanje *check-in* osoblja i ostalih agenata pri čemu bi se posebna pozornost posvetila važnosti kontrole državljanstva bez obzira na posjedovanje hrvatskih prijevoznih dokumenata.

## 5.3. Primjer nepoštivanja pravila definiranih u Timaticu br. 3

Putnica s američkom putovnicom putovala je iz Hrvatske (Zagreba) u Argentinu (Ezeiza) te je prema dostupnim informacijama smatrala da nije trebala imati vizu. Specifičnost ovog slučaja je naknada reciprociteta. Naknada reciprociteta je naknada koju putnica kao državljanin SAD-a treba uplatiti prije ulaska u Argentinu (slika 24.). Naknada

reciprociteta u korelaciji je s vizom za SAD te proizlazi iz toga što argentinski državljani za ulazak u SAD moraju posjedovati valjanu vizu koja se može ishoditi putem prijave, plaćanjem naknada i prolaskom kroz definirani proces, isto tako Argentina od američkih državljana zahtjeva plaćanje naknade reciprociteta. Razlika između plaćanje vize i naknade reciprociteta je ta što plaćanje prijave za SAD vizu ne garantira njezino odobrenje, a naknada reciprociteta se plaća tek nakon što je viza odobrena.


HOLDERS OF NORMAL PASSPORTS ISSUED TO NATIONALS OF AUSTRALIA: CANADA AND USA MUST PAY A RECIPROCITY FEE ONLINE: IN ADVANCE VIA: WWW.MIGRACIONES.GOV.AR/ACCESIBLEINGLES/ . A PRINTED PAYMENT RECEIPT MUST BE PRESENTED AT CHECK-IN AND UPON ARRIVAL TO IMMIGRATION AUTHORITIES. (SEE NOTE 50777) (SEE NOTE 50781) (SEE NOTE 50782)

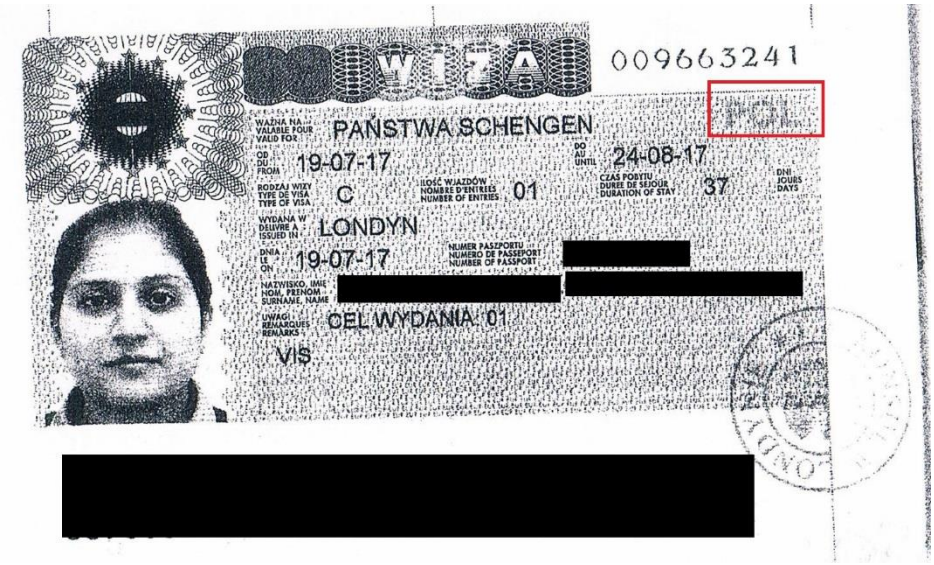
**Slika 24.** Ulomak iz Timatic baze podataka vezan uz navedeni slučaj

Kao u primjeru 2. ovakav propust nije dopustiv te je stoga prijevoznik, British Airways, platio kaznu od 5000 USD. Putnici je pri dolasku u Argentinu dopušteno plaćanje naknade reciprociteta i nastavak željenog putovanja.

Osoblje na *check-in* šalterima mora temeljito provjeriti sve dokumente putnika te specifične zahtjeve za ulazak u odredišnu zemlju. Ovaj propust je još jedan primjer greške zbog nekvalitetnog obavljanja radnih zaduženja ili upravljanja ljudskim potencijalima. Bolje upravljanje ljudskim potencijalima omogućilo bi optimizaciju rasporeda otvaranja i zatvaranja *check-in* šaltera za međunarodne letove. Uz jednako vrijeme čekanja putnika na obradu agentima bi se omogućio dovoljan vremenski okvir za detaljniju provjeru svakog putnika ujedno izbjegavajući stvaranje gužve.

## 5.4. Primjer nepoštivanja pravila definiranih u Timaticu br. 4.

U ovom primjeru je putnica porijeklom iz Indije putovala iz Velike Britanije (London) u Hrvatsku (Zagreb). Putnica je posjedovala vizu za ulazak u zemlje potpisnice Schengenskog ugovora valjanu samo za Poljsku (slika 25.).




**Slika 25.** Prikaz vize valjane samo za Poljsku

Viza za ulazak u zemlje potpisnice Schengenskog ugovora može biti izdana za pojedinu zemlju, skupinu zemalja ili sve zemlje. Sukladno tome, ukoliko osoba posjeduje vizu za ulazak u pojedinu zemlju, ulazak u ostale joj je zabranjen. Dolaskom na Međunarodnu zračnu luku Zagreb postaja aerodromske policije započela je postupak udaljavanja osobe iz države. Postaja aerodromske policije morala je prikupiti podatke te ispuniti zapovijed o vraćanju (slika 26.), a zatim i obavijest prijevozniku o udaljavanju putnika (slika 27.). Putnica je zatim vraćena u Veliku Britaniju (London) odakle je i doputovala.

Ovakav propust još jednom je rezultat površnog izvršavanja postupka provjere putnika na let.

**OBRAZAC 3**
FORM 3

**REPUBLIKA HRVATSKA**
REPUBLIC OF CROATIA
**MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA**
(MINISTRY OF THE INTERIOR)
**POLICIJSKA UPRAVA ZAGREBAČKA**
(POLICE ADMINISTRATION)
**POSTAJA AERODROMSKE POLICIJE ZAGREBPLESO**
(POLICE STATION)

FOTOGRAFIJA
(ako je dostupna)
PHOTOGRAPH
(if available)

**BROJ** 511-19-48/4-11-73/17
(NUMBER)

**MJESTO I DATUM** ZAGREB(PLESO) 31.07.2017
(PLACE AND DATE)

**ZAPOVIJED O VRAĆANJU**
REMOVAL ORDER

**PRIJEVOZNIKU** MONARCH
(to the attention of the carrier)

**IZVJEŠĆUJEMO VAS DA JE DRŽAVLJANINU** INDIJA
(you are hereby informed that the national of)

**IME I PREZIME** [redacted]
(First name and surname)

**DATUM ROĐENJA** [redacted] **DRŽAVA ROĐENJA** INDIJA
(Date of birth) (Country of birth)

**VRSTA I BROJ PUTNE ISPRAVE** STRANA OSOBNA PUTOVNICA [redacted]
(Type and number of travel document)

**KOJI JE DOPUTOVAO DANA** 31.07.2017
(Having arived on)

**PRIJEVOZNIM SREDSTVOM** ZRAKOPLOV
(By-means of transport)

**NA GRANIČNI PRIJELAZ** ZAGREB (ZRAČNI) **IZ** VELIKA BRITANIJA
(At the Border Crossing Point) (From)

**ODBIJEN ULAZAK U REPUBLIKU HRVATSKU**
HAS BEEN REFUSED ENTRY INTO THE REPUBLIC OF CROATIA

**Provjerama je utvrđeno da stranac ne ispunjava uvjete predviđene u članku 36. stavku 1. Zakona o strancima („Narodne novine" broj: 130/11, 74/13), zbog čega mu je odbijen ulazak u Republiku**
Checks have been established that this alien does not meet prerequisites reffered to in Article 36 (1) of the Aliens Act (Croatian Official Gazette 130/11, 74/13), and has therefore been refused entry into the Republic of Croatia.

**Nalažemo vam da stranca istim ili prvim prijevoznim sredstvom vratite u zemlju iz koje je doputovao ili u zemlju koja ga je spremna prihvatiti.**
The carrrier is ordered to return the said person by the same or first available means of transport to the country he/she arrived from or to the country willing to admit him/her.

**PREUZEO PRIJEVOZNIK:**
(DOCUMENT SERVICE ACKNOWLEDGED BY:)
M.P.
**(Datum uručenja i potpis prijevoznika)**
(carrier's signature, date)

**POLICIJSKI SLUŽBENIK**
(POLICE OFFICER)
Stovrag Marko
**POTPIS**
(signature)

**Slika 26.** Zapovijed o vraćanju putnika

**REPUBLIKA HRVATSKA**
**MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA**
**POLICIJSKA UPRAVA ZAGREBAČKA**
**POSTAJA AERODROMSKE POLICIJE ZAGREB-PLESO**

Broj: 511-19-48/4-11-73/17

ZAGREB(PLESO) 31.07.2017
(mjesto i datum)

UDALJENJE PUTNIKA

**OBAVIJEST PRIJEVOZNIKU**
**NOTICE TO AIR CARRIER**

Izdano od / Issuing Office: POSTAJA AERODROMSKE POLICIJE ZAGREB-PLESO

Adresa zračnog prijevoznika / Air Carrier Address:

MONARCH

Status putnika / Passenger Status:

a) **Deportirani / Deportee**

[b] **Neprihvaćen / Refusal**

c) **Pod zakonskim nadzorom / Person in lawful custody**

Razlog za prijevoz / Reason for transport: _____

Podaci o putniku / Passenger Details:

Prezime / Surname [redacted] Ime / First name [redacted]

Datum rođenja / Date of birth [redacted] Nacionalnost / Nationality INDIJA

Broj putovnice / Passport No [redacted] Spol / Gender M [Ž] (M/F)

Podaci o Prijevozu / Transport arrangements:

Datum / Date 31.07.2017 Prijevoznik / Airline MONARCH

Odredište / Destination _____ Tranzit / Transfer _____

Vrijeme polaska / Time of departure _____ Broj leta / Flight No ZB-1842

Procjena rizika / Risk Assessment:

[a] **Nema rizika / no risk**

b) **Postoji rizik / Risk**

c) **Visoki rizik / High risk**

Potrebna pratnja / Escorts Necessary:

Razlog / Reason _____ Broj / Number _____

Nije potrebna pratnja / Escorts not necessary:

Razlog / Reason _____

Datum izdavanja / Date of Issue

31.07.2017

Ime službenika / Name of issuing Official

Stovrag Marko

(Potpis / Signature)

**Slika 27.** Obavijest prijevozniku o udaljenju putnika

# 6. Zaključak

Specifičan dio procesa prihvata i otpreme putnika i prtljage su postupci prihvata i otpreme posebnih kategorija putnika koje uživaju veću pažnju osoblja, te im se po potrebi pruža dodatna medicinska pomoć ili pomoć pri kretanju. Bitno je naglasiti da je točnost operacija utemeljena na standardiziranim porukama putem kojih se pravovremeno dostavljaju informacije svim sudionicima kako bi se sigurnost održala na visokoj razini.

Timatic je osmišljen kao unaprjeđena verzija priručnika za putne informacije. Dostupan je putem Apollo sustava kroz IATA podatkovne baze ili putem Interneta, a osmišljen je za pružanje detaljnih informacija o regulacijama za više od 200 zemalja u stvarnom vremenu. Do sad je ostvaren putem SITA sustava i unaprjeđenu inačicu TimaticWeb 2, sljedeća planirana inačica Timatic 3 je u fazi razvoja i istraživanja. Timatic sustavu se također može pristupiti putem internetskih stranica IATA putničkog centra.

U analiziranim slučajevima nepoštivanja pravila koja su definirana u Timaticu, razina sigurnosti nijednom nije bila umanjena, no definitivno je umanjena kvaliteta putničkog iskustva svakog od navedenih subjekata. Takvi slučajevi narušavaju ugled prijevoznika te stvaraju negativan publicitet. Osoblje na *check-in* šalterima je zadnja karika u lancu provjere putnih podataka te bi sve nepravilnosti, nedostaci trebalo ispraviti prije registracije putnika na let. Uzrok neinformiranosti putnika može biti raznolik, no operativno osoblje služi kao fokusna točka za informiranje putnika i za udovoljavanje definiranim standardima u zračnom prometu.

Bolje upravljanje ljudskim resursima značajno bi utjecalo na kvalitetu pružanja usluga prihvata i otpreme putnika. Organizacija operativnog osoblja prema rasporedu i podijeli letova (domaći i međunarodni promet) značajno može utjecati na optimizaciju ionako strogo određenog vremena izvedbe. Specifičnost zračnih luka u Republici Hrvatskoj je izražena sezonalnost zračnog prometa, što se očituje kroz velike razlike u broju putnika u ljetnim i zimskim mjesecima. Takve razlike u broju putnika ostavljaju malo prostora za upravljanje ljudskim resursima što ukazuje na važnost poboljšanja kvalitete školovanja i obuke operativnog osoblja kako bi se smanjio broj propusta koji narušavaju razinu sigurnosti i kvalitetu putničkog iskustva.

# Literatura


1. Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture: Pravilnik o pružanju zemaljskih usluga (NN 61/2015) http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_06_61_1187.html 27.7.2017.
2. Škurla Babić, R.: Prihvat i otprema putnika i prtljage, nastavni materijali, Fakultet prometnih znanosti, 2016.
3. British Airways, Ground Operations Manual, Revision 1, October 2016.
4. IATA, Doc 9944 Guidlines on Passenger Name Record (PNR) data, First Edition, 2010.
5. United Kingdom Flight Safety Comitee, Guide to handling disruptive passengers, UKFSC Disruptive passenger working group, 1998.
6. http://www.sita.aero/solutions-and-services/solutions/community-messaging-for-airport-operations 15.7.2017.
7. http://wiki.aviabit.ru/index.php/PASSENGER_TRANSFER_MESSAGE_(PTM) 15.7.2017.
8. http://manuals.mgx.me/wordpress/wp-content/uploads/2013/03/9.-Section-1-PHM-.pdf 15.7.2017.
9. Titan Airways, Ground Handling Manual, Titan Airways Limited, Revision 1, 2012.
10. Travelport, Timatic Quick Reference, Galileo, 2007.
11. www.timaticweb2.com 18.7.2017.
12. http://www.iatatravelcentre.com/travelinformation.php 20.7.2017.

# Popis slika

Slika 1. Samouslužni kiosk za registraciju na let ..... 7
Slika 2. Šalter i agent za prijavu na let ..... 8
Slika 3. Heavy – Oznaka za prtljagu težu od 23 kilograma ..... 12
Slika 4. Oznake za a) prtljagu s kratkim vremenom konekcije i b) prioritetnu prtljagu ..... 13
Slika 5. Obrazac Izjave o oslobođenju od odgovornosti ..... 17
Slika 6. Primjer poruke o transfernim putnicima (PTM) ..... 19
Slika 7. Primjer poruke o posebnim kategorijama putnika (PSM)..... 20
Slika 8. Primjer poruke o zauzetim sjedalima u zrakoplovu (SOM)..... 20
Slika 9. Primjer poruke o raspodjeli opterećenja (LDM) ..... 21
Slika 10. Primjer poruka o kretanju zrakoplova (MVT) ..... 22
Slika 11. Primjer poruke ispravka (COR) ..... 22
Slika 12. Prikaz sučelja za pretragu informacija o vizama u pregledniku Timatic sustava .. 27
Slika 13. Prikaz sučelja za pretragu informacija o zdravstvenom osiguranju u pregledniku Timatic sustava..... 27
Slika 14. Prikaz neispunjenog formulara unutar preglednika u TimaticWeb sustavu ..... 28
Slika 15. Prikaz ispunjenog formulara i prikazanih zahtjeva unutar preglednika u TimaticWeb sustavu ..... 29
Slika 16. Prikaz podataka o Južnoafričkoj Republici i regulacija u vezi valute, prtljage, uvoza i izvoza unutar preglednika u TimaticWeb sustavu ..... 30
Slika 17. Prikaz formulara s podacima o putovanju u IATA putničkom centru ..... 31
Slika 18. Prikaz formulara s podacima o putniku u IATA putničkom centru..... 32
Slika 19. Rezultat traženja informacija za putovanje iz Hrvatske u Australiju..... 33
Slika 20. Prikaz poruke u kojoj je naznačeno da je putniku zabranjen ulazak u zemlju..... 34
Slika 21. Prikaz poruke s naznakom i objašnjenjem plaćanja kazne ..... 35
Slika 22. Prikaz putnog dokumenta izdanog za osobu sa potvrđenim statusom azilanta ..... 35
Slika 23. Naznaka i primjenjivo pravilo o ulasku u države članice Schengenskog ugovora 36
Slika 24. Ulomak iz Timatic baze podataka vezan uz navedeni slučaj ..... 37
Slika 25. Prikaz vize valjane samo za Poljsku ..... 38
Slika 26. Zapovijed o vraćanju putnika..... 39
Slika 27. Obavijest prijevozniku o udaljenju putnika ..... 40

# Popis tablica

Tablica 1. Primjeri dopuštene količine prtljage zračnih prijevoznika po klasama..... 12

Tablica 2. Promjene u cijeni transakcija u ovisnosti o količini transakcija..... 23

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih
znanosti
10000 Zagreb
Vukelićeva 4

## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem kako je ovaj završni rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem kako nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, niti je prepisan iz necitiranog rada, te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem također, kako nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Svojim potpisom potvrđujem i dajem suglasnost za javnu objavu završnog rada pod naslovom **ULOGA TIMATIC BAZE PODATAKA U PROCESU PRIJAVE PUTNIKA NA LET**

na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

Student/ica:

U Zagrebu, _____ _____

*(potpis)*