C/2024/5992

4.10.2024 г.

ИЗВЕСТИЕ НА КОМИСИЯТА

Прилагане на тълкувателните насоки относно Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт

(C/2024/5992)

СЪДЪРЖАНИЕ

Страница

1. Въведение ... 3

2. Ръководни принципи ... 4

2.1. Хората с увреждания и хората с ограничена подвижност имат същото право като всички останали граждани на свободно придвижване, свобода на избора и недискриминация ... 4

2.1.1. Предотвратяване на отказ за приемане на резервация или качване на борда на лице с увреждания или лице с ограничена подвижност ... 4

2.1.2. Забрана за налагане на специални условия или такси за хората с увреждания или хората с ограничена подвижност при пътувания ... 5

2.2. Специална безплатна помощ ... 5

2.3. Безопасност на въздухоплаването ... 5

2.4. Сътрудничество с организациите, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност ... 5

2.5. Безпроблемна висококачествена помощ, съобразена със специфичните нужди на всеки отделен пътник. ... 6

2.6. Предоставяне на информация в достъпна форма ... 6

3. Приложно поле на Регламент (ЕО) № 1107/2006 ... 7

3.1. Териториален обхват ... 7

3.2. Персонален обхват ... 7

3.2.1. Определение за хора с увреждания и хора с ограничена подвижност ... 7

3.2.2. Изискване на доказателство от хора с увреждания или хора с ограничена подвижност за тяхното здравословно състояние ... 8

3.2.3. Фактори, които могат да бъдат потенциална причина за ограничена подвижност: ... 9

4. Обучение ... 9

5. Приложими правила относно подготовката на пътуването ... 10

5.1. Достъпност на уебсайтовете на летищата и въздушните превозвачи и услугите, базирани на мобилни устройства, включително мобилните приложения ... 10

5.2. Информация относно правилата за безопасност и ограниченията на авиокомпаниите, свързани с превозването на хора с увреждания и хора с ограничена подвижност ... 11

5.3. Резервации ... 11

5.4. Предварително уведомление за нуждите от помощ ... 12

5.4.1. Предварително уведомление за нужда от помощ ... 12

5.4.2. Задължение на въздушните превозвачи, техните представители и туроператорите за улесняване на предварителното уведомление и предаването му на подходящите лица 13

5.5. Отказ за приемане на резервация или качване на борда 14

5.6. Изисквания за придружаващо лице в качеството му на асистент по безопасността 15

5.7. Пътуване с признато куче придружител 16

5.8. Резервация на места 17

5.9. Предаване на информация на летището и оперираща въздушен превозвач 17

6. Помощ на летището 18

6.1. Обозначаване на точките на среща 18

6.2. Кой следва да оказва помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност на летищата? 19

6.3. Специална такса за ползвателите на летището с цел финансиране на помощта 19

6.4. Оказване на помощ на летището() 21

6.5. Стандарти за качество на летището 24

6.6. Задължение на въздушните превозвачи да обръщат специално внимание на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност в случай на закъснения и отменени полети 25

6.7. Здраве и безопасност на персонала, оказващ помощ 25

7. Отказ за качване на борда на пътник с увреждане или пътник с ограничена подвижност и обвързване на качването с условието такива пътници да пътуват с асистент по безопасността 26

8. Помощ, оказвана от въздушния превозвач 26

8.1. Превоз на признати кучета придружители в кабината 26

8.2. Транспортиране на оборудване за придвижване 27

8.3. Превозване на медицинско оборудване 27

8.4. Уреждане на място, което отговаря на специалните нужди на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност() 28

8.5. Уреждане на място за лицата, придружаващи хора с увреждания или хора с ограничена подвижност 28

8.6. Съобщаване на съществена информация за полет 29

8.7. Помощ при придвижване до тоалетни 29

9. Загуба или повреда на оборудване за придвижване 29

10. Подаване на жалби 30

11. Роля на националните правоприлагащи органи: мониторинг и привеждане в съответствие 31

1. **ВЪВЕДЕНИЕ**

Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета ([1]) влезе в сила на 15 август 2006 г. Той започна да се прилага изцяло от 26 юли 2008 г. ([2]).

В членове 21 и 26 от Хартата на основните права на Европейския съюз ([3]) се признава правото на хората с увреждания на недискриминация, автономност, социална и професионална интеграция и участие в живота на общността. В член 9 от Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания е залегнал принципът на достъпност и необходимостта държавите — страни по конвенцията, да предприемат подходящи мерки за осигуряване за хората с увреждания на равен достъп до удобства и услуги, отворени или предназначени за широката общественост, включително транспорта ([4]). Регламент (ЕО) № 1107/2006 играе важна роля за прилагането на тези основни права, тъй като с него се установяват правила за защита от дискриминация на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт; и се гарантира, че те получават необходимата помощ, за да могат да пътуват наравно с всички останали.

Регламент (ЕО) № 1107/2006 има неоспорими ползи за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност. Въпреки това, някои от неговите разпоредби се тълкуват и прилагат по различен начин от националните правоприлагащи органи по прилагането на Регламент (ЕО) № 1107/2006, летищата и въздушните превозвачи. Комисията публикува първото издание на своите тълкувателни насоки през 2012 г ([5])., за да предостави насоки относно тълкуването и прилагането на редица разпоредби на Регламент (ЕО) № 1107/2006. По-късно националните правоприлагащи органи, въздушните превозвачи, летищата, пътниците и техните сдружения повдигнаха въпроси, които не са обхванати от тълкувателните насоки от 2012 г. При последната оценка на Регламент (ЕО) № 1107/2006 през 2021 г. Комисията също така стигна до заключението, че е налице необходимост да се тълкуват разпоредбите, които не са обхванати от тълкувателните насоки от 2012 г ([6])..

В допълнение към задълженията, предвидени в Регламент (ЕО) № 1107/2006, Европейската конференция за гражданска авиация (ЕКГА) прие няколко стандарта и отправи препоръки в тази област ([7]). По-специално, в раздел 5 от Декларацията за политиката за подпомагане на гражданската авиация на ЕКГА се съдържат насоки относно улесняване превозването на хората с увреждания или хората с ограничена подвижност ([8]). В член 9, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се уточнява, че при определянето на стандартите за качество летищните управителни органи трябва да вземат предвид Кодекса за добро поведение в наземното обслужване по отношение на хората с ограничена подвижност на ЕКГА, който представлява едно от приложенията към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5. Освен това в съображение 10 от преамбюла на Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че при организиране осигуряването на помощ за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност и при обучението на своя персонал летищата и въздушните превозвачи следва да имат предвид документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5 към момента на приемането на Регламент (ЕО) № 1107/2006.

([1]) Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт (ОВ L 204, 26.7.2006 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Членове 3 и 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 започнаха да се прилагат от 26 юли 2007 г.

([3]) ОВ C 326, 26.10.2012 г., стр. 400, ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

([4]) () https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. Европейският съюз и всичките негови държави членки са страни по Конвенцията.

([5]) Работен документ на службите на Комисията от 11 юни 2012 г., *Тълкувателни насоки за прилагане на Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт*, SWD(2012) 171 final, https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf.

([6]) Работен документ на службите на Комисията, *Оценка на Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт*, SWD(2021) 417 final. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) ЕКГА е междуправителствена организация, създадена от Международната организация за гражданско въздухоплаване (ИКАО) и Съвета на Европа. Понастоящем в нея членуват 44 държави членки, включително всички 27 държави — членки на ЕС. Нейните цели са да се хармонизират политиките и практиките в областта на гражданското въздухоплаване в отделните държави членки, като същевременно се насърчава разбирателството по въпросите на политиката между нейните държави членки и други части на света.

([8]) Документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5. Последната версия на документа (13-то издание, декември 2023 г.) може да се намери на: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Допълнителен акт от правото на Съюза, с който се предоставят права на хората с увреждания и който е от значение в контекста на въздушните превози, е Директива (ЕС) 2019/882 за изискванията за достъпност на продукти и услуги ([9]) (Европейски акт за достъпността), в която се определят изискванията за достъпност по отношение на продукти и услуги от ключово значение. Някои от изискванията за достъпност, предвидени в Директива (ЕС) 2019/882, допълват Регламент (ЕО) № 1107/2006.

Целта на тълкувателните насоки е да се изяснят разпоредбите на Регламент (ЕО) № 1107/2006 и да се насърчат най-добрите практики, за да се гарантират по-доброто прилагане и по-ефективното и последователно изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕО) № 1107/2006. Тълкувателните насоки обаче нямат за цел да обхванат изчерпателно всички разпоредби и не създават нови правни разпоредби. Следва да се отбележи, че тълкувателните насоки не са правно обвързващи и не засягат тълкуването на правото на Съюза, дадено от Съда на Европейския съюз. Настоящите тълкувателни насоки заменят тълкувателните насоки от 2012 г.

2. **РЪКОВОДНИ ПРИНЦИПИ**

2.1. **Хората с увреждания и хората с ограничена подвижност имат същото право като всички останали граждани на свободно придвижване, свобода на избора и недискриминация**

В съображение 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че хората с увреждания и хората с ограничена подвижност имат същото право като всички останали граждани на свободно придвижване, свобода на избора и недискриминация; и че това право се отнася както до пътуванията с въздушен транспорт, така и до останалите сфери на живота.

2.1.1. ***Предотвратяване на отказ за приемане на резервация или качване на борда на лице с увреждания или лице с ограничена подвижност***

Член 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 предвижда, че въздушен превозвач или негов представител или туроператор не могат да откажат на основание увреждане или ограничена подвижност да приемат резервация за полет или да качат на борда лице с увреждане или лице с ограничена подвижност.

В член 4, параграф 1 от Регламент (ЕС) № 1107/2006 се предвиждат две дерогации от забраната, определена в член 3 от същия регламент:

i) ако е невъзможно превозването на съответното лице при спазване на изискванията за безопасност, установени от международното, общностното ([10]) или националното законодателство, или от органа, издал лицензa за въздушен превозвач на съответния въздушен превозвач;

ii) ако размерът на въздухоплавателното средство или на неговите врати правят невъзможно качването на борда или превоза на такова лице.

Съгласно член 4, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 въздушните превозвачи, техните представители и туроператорите трябва да оповестят публично правилата за безопасност, които се прилагат по отношение на превоза на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност. Тези правила следва да бъдат прости, ясни и лесни за намиране ([11]).

В член 4, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че ако въздушен превозвач или негов представител или туроператор откажат да приемат резервация за полет или да качат на борда лице с увреждане или лице с ограничена подвижност, те трябва да го информират за конкретните причини за отказа. Тези причини трябва да се базират изключително на една от двете дерогации, посочени в член 4 от Регламента. Ако отказът се основава на дерогация, посочена в член 4, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, въздушният превозвач, неговият представител или туроператорът са длъжни съгласно член 4, параграф 1 да положат всички разумни усилия да предложат приемлив алтернативен вариант на въпросното лице.

Член 10, във връзка с Приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006, задължава въздушните превозвачи да превозват оборудването за придвижване, на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност. Последствията от отказа за превозване на оборудването за придвижване, често са сравними с последствията от отказа за превозване на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност.

([9]) Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 г. за изискванията за достъпност на продукти и услуги (ОВ L 151, 7.6.2019 г., стр. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Регламент (ЕС) № 965/2012 на Комисията от 5 октомври 2012 г. за определяне на технически изисквания и административни процедури във връзка с въздушните операции в съответствие с Регламент (ЕО) № 216/2008 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 296, 25.10.2012 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Вж. точка 5.2.2 относно минимално необходимата информация, която следва да бъде публикувана.

Отказът за превозване на оборудването за придвижване, може да се обоснове единствено чрез позоваване на основанията, посочени в член 4, параграф 1 и в приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006, свързани с размера на въздухоплавателното средство или на неговите врати, и приложимите правила за безопасен въздушен превоз на опасни товари, както и законодателството в областта на безопасността на въздухоплаването.

2.1.2. ***Забрана за налагане на специални условия или такси за хората с увреждания или хората с ограничена подвижност при пътувания***

Общият принцип на недискриминация, залегнал в член 1, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, възпрепятства превозвачите да налагат специални условия за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност при пътувания.

Следователно, съгласно член 4, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 въздушните превозвачи могат само да поискат хората с увреждания или хората с ограничена подвижност да бъдат придружавани от друго лице, ако се нуждаят от помощ за спазване на приложимите изисквания за безопасност.

2.2. **Специална безплатна помощ**

С цел да се даде възможност на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност за пътувания с въздушен транспорт, сравними с тези на останалите граждани, на летището и на борда на въздухоплавателния апарат те следва да получат помощ за посрещане на особените им нужди ([12]). С цел социално включване хората с увреждания и хората с ограничена подвижност трябва да получават такава помощ без допълнително заплащане съгласно член 8, параграф 1 и член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006. Съответно въздушните превозвачи, техните представители, туристическите агенции, туроператорите и летищните управителни органи не могат да прилагат допълнително заплащане по отношение на лице с увреждания или лице с ограничена подвижност за оказваната на летището и на борда на въздухоплавателното средство помощ.

2.3. **Безопасност на въздухоплаването**

Основният принцип на безопасност на въздухоплаването трябва да се спазва за всички пътници и членове на екипажа и не може да бъде нарушаван. Когато е възможно обаче, следва да се гарантира, че този принцип се прилага по начин, при който се отчитат специалните нужди на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, както и правото им на достъп до транспорт наравно с всички останали; както и че той не оказва непропорционално въздействие върху способността им да пътуват. Правилата за безопасност на въздухоплаването следва да се прилагат по прозрачен и последователен начин.

2.4. **Сътрудничество с организациите, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност**

Хората с увреждания и хората с ограничена подвижност обикновено най-добре познават своите специфични нужди при пътуване. Поради това е добра практика управителните органи на летищата и въздушните превозвачи да установят постоянен диалог с техните представителни организации, за да отговорят по-добре на нуждите им, свързани с подвижността.

В посочените по-долу специални разпоредби на Регламент (ЕО) № 1107/2006 управителните органи на летищата изрично се задължават да си сътрудничат с организациите, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност:

Член 5, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 задължава летищните управителни органи да си сътрудничат с организациите, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, при обозначаване на точките на пристигане и заминаване, в които хората с увреждания или хората с ограничена подвижност могат лесно да обявят своето пристигане на летището и да поискат помощ.

В съответствие с член 9, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, когато управителните органи на летищата установяват стандарти за качество за помощта, те трябва да си сътрудничат с организациите, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност (наред с други органи).

В приложение 5-Г към документ № 30 на ЕКГА се посочва, че летищните управителни органи и въздушните превозвачи следва да си сътрудничат с организациите, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, когато разработват своите програми, политики и процедури за обучение.

([12]) Вж. съображение 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

Когато въздушните превозвачи и летищните управителни органи се консултират с организации на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, за предпочитане е да се привлекат различни организации, които представляват широк спектър от увреждания и ограничена подвижност.

Препоръчително е също така управителните органи на летищата и въздушните превозвачи да включат организации, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, при разработването и оценката на услугите, включително предоставянето на помощ, съоръжения и оборудване.

2.5. **Безпроблемна висококачествена помощ, съобразена със специфичните нужди на всеки отделен пътник**

Доколкото е възможно, осигурената помощ трябва да е съобразена със специфичните нужди на отделния пътник съгласно член 7, параграф 7 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

По-специално, осигуряването на инвалидна количка с придружител за всички хора с увреждания и хора с ограничена подвижност е опростен подход, който не взема под внимание разнообразието от потребности. Помощта може например да включва осигуряване на насоки за пътници със зрителни увреждания и осигуряване на основна информация в достъпна форма за пътници с увреден слух. Помощта следва да бъде организирана така, че да се избегнат прекъсвания и забавяния, като същевременно се гарантират високи и равностойни стандарти в целия ЕС ([13]). Това следва да се разбира като осигуряване на помощ, която е подходяща, удобна, безопасна и безпроблемна. Следователно, доколкото е възможно, следва да се избягват прехвърлянията от един доставчик на помощ на друг, тъй като такива прехвърляния често водят до закъснения и принуждават пътниците да чакат нови придружители. Пътникът, на който се оказва помощ, по никакъв повод не следва да бъде оставен без контакт със съответния представител, без помощ или непридружен ([14]), освен ако не е договорено друго с пътника.

2.6. **Предоставяне на информация в достъпна форма**

Цялата съществена информация, която се предоставя от въздушните превозвачи и летищните управителни органи на пътниците на въздухоплавателни средства, следва да се осигурява в алтернативни формати, достъпни също и за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност. Предоставяната на пътниците информация следва да бъде достъпна за хората с увреждания по подразбиране (особено, когато става въпрос за приложения на уебсайтове, автомати за продажба на билети и бюра за помощ), а считано от 28 юни 2025 г., следва да бъде приведена в съответствие с изискванията за достъпност на Директива (ЕС) 2019/882.

„Алтернативни формати“ означава, че информацията се предоставя едновременно в различни формати, за да бъде достъпна за всички (например, ако информацията се предоставя визуално на екран и едновременно чрез звукови средства, тя ще бъде достъпна както за слепи, така и за глухи хора). Алтернативните форми включват, но не са ограничени до: едър шрифт; версия с брайлова азбука; изпъкнали релефни букви; версии на лесен за четене език; аудио формати като уебсайтове; мобилни приложения; видео формат (със субтитри и превод на международен и национален жестомимичен език) и друг електронен формат. Съобщаването на информацията на лицата с увреден слух може да се улесни чрез използване на теленамотки, както и визуална информация (напр. пиктограми). Например предоставената информация може да се показва на монитори. Добра практика е на летищата да има персонал, познаващ националния и международния жестомимичен език, в работното време на летището. Информацията следва да се предоставя като минимум на същите езици, на каквито постъпва и информацията, която се предоставя на останалите пътници ([15]).

Съгласно член 4, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 въздушните превозвачи и техните представители трябва да предоставят свободно в достъпна форма информация за правилата за безопасност, приложими по отношение на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, както и информация относно всички ограничения за тяхното превозване. Тази информация следва да бъде достъпна, ясна и лесна за намиране (най-малкото на уебсайтовете на въздушните превозвачи и техните представители).

Съгласно приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006 въздушните превозвачи са длъжни също така да съобщават цялата съществена информация относно полетите в достъпна форма.

Съгласно член 5, параграф 2 и приложение I към Регламент (ЕО) № 1107/2006 летищните управителни органи са длъжни да предоставят на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност основната информация за летището, необходима им за ползването на полети в обозначените точки на пристигане и заминаване на летището, в достъпна форма.

([13]) Вж. съображение 5 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

([14]) В приложение 5-Г към документ № 30 на ЕКГА се уточнява, че хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, които се нуждаят от помощ, не следва да се оставят непридружени за повече от 30 минути.

([15]) Вж. съображение 13 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

Съгласно Приложение I към Регламент (ЕО) № 1107/2006 летищните управителни органи трябва да предоставят в достъпна форма информацията, от която хората с увреждания и хората с ограничена подвижност се нуждаят, за да ползват полетите си.

Считано от 28 юни 2025 г., летищните управителни органи и въздушните превозвачи ще бъдат задължени да предоставят информация за пътуванията (включително информация за пътуването в реално време) в съответствие с изискванията за достъпност, предвидени в Директива (ЕС) 2019/882. Това задължение се отнася също и за уебсайтовете, услугите, базирани на мобилни устройства, интелигентното издаване на билети, терминалите на самообслужване и автоматите за продажба на билети.

3. **ПРИЛОЖНО ПОЛЕ НА РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 1107/2006**

3.1. **Териториален обхват**

В член 1, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че той се прилага по отношение на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, които ползват или възнамеряват да ползват търговските пътнически въздушни услуги при заминаване, транзитно преминаване или пристигане на дадено летище в случаите, в които летището се намира на територията на държава членка, в която Договорът се прилага ([16]).

Член 1, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 разширява приложното поле на членове 3, 4 и 10 от регламента по отношение на пътници, заминаващи от летище, разположено в трета страна, към летище, разположено на територията на държава членка, в която Договорът се прилага, ако оперирацият въздушен превозвач е въздушен превозвач от Общността. Следователно Регламент (ЕО) № 1107/2006 не се прилага за полетите, изпълнявани от въздушни превозвачи извън ЕС (т.е. въздушни превозвачи, които нямат оперативен лиценз, издаден от държава членка на ЕС), пътуващи от летище на трета страна към летище, разположено на територията на ЕС.

3.2. **Персонален обхват**

3.2.1. ***Определение за хора с увреждания и хора с ограничена подвижност***

Съгласно определението в член 2, буква а) от Регламент (ЕО) № 1107/2006 „лице с увреждания“ или „лице с ограничена подвижност“ означава „всяко лице, което по време на използване на транспорт е с ограничена подвижност поради някакво физическо увреждане (сензорно или локомоторно, трайно или временно), умствено увреждане или дефект или всяка друга причина за увреждане, или възраст, чието състояние изисква съответното внимание и приспособяване на обслужването, което се предоставя на всички пътници, към специфичните нужди на такова лице“.

Хората с увреждания не са хомогенна група и имат различни потребности. Някои могат да имат повече от едно увреждане. Някои увреждания са видими, но много увреждания са скрити и не са непосредствено очевидни за останалите хора (напр. някои когнитивни неврологични състояния и хронични заболявания) ([17]). Няколко летища приложиха добрата практика да предоставят на хората със скрити увреждания възможността да се идентифицират като нуждаещи се от помощ чрез носене на подходящо изработени ленти, гривни или други подобни приспособления.

За целите на Регламент (ЕО) № 1107/2006 уврежданията могат да бъдат трайни или понякога само временни (напр. счупен крайник). Симптомите на увреждането могат да бъдат периодични, така че хората да са действително неспособни или с ограничена подвижност в определени моменти, но напълно способни в други моменти.

([16]) Съгласно член 355 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) правото на ЕС не се прилага за държавите и териториите, посочени в приложение II към ДФЕС (вж. Приложение II към ДФЕС https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Тези държави и територии подлежат на специални договорености за асоцииране, изготвени в съответствие с част четвърта от ДФЕС. Освен това, в съответствие с акта за присъединяване на Дания, правото на ЕС не се прилага за Фарьорските острови. Съответно Фарьорските острови следва да се считат за трета страна по смисъла на Регламент (ЕО) № 1107/2006. От друга страна, съгласно член 355 от ДФЕС разпоредбите на Договорите се прилагат за френските отвъдморски департаменти (т.е. Гваделупа, Френска Гвиана, Мартиника, Реюнион, Сен Бартелеми и Сен-Мартен), Азорските острови, Мадейра и Канарските острови. Следователно тези територии са част от държава членка, за която Договорът се прилага по смисъла на Регламент (ЕО) № 1107/2006. Регламент (ЕО) № 1107/2006 се прилага също така за Исландия и Норвегия (в съответствие със Споразумението за ЕИП) и за Швейцария (в съответствие със Споразумението между Европейската общност и Конфедерация Швейцария по въпроси на въздушния транспорт от 1999 г.).

([17]) През 2024 г. Международният съвет на летищата за Европа (ACI Europe) публикува своите насоки за управителните органи на летищата относно „Помощ за пътници с невидими увреждания“. В тези насоки се описват най-често срещаните скрити увреждания и се предоставят практически насоки за начина, по който да се оказва помощ на хората с тези увреждания: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Увеличаването на размерите и сложността на летищата и ограниченото време, с което разполагат пътниците, за да достигнат до изхода за заминаване, могат да принудят лица, които по принцип са самостоятелни, да поискат помощ. Възможно е тези лица да не се нуждаят от помощ в ежедневието си, но може да не са в състояние да изминат дълги разстояния на летищата в рамките на ограничен период от време.

Следователно е препоръчително летищните управителни органи да използват лесно за ползване и лесно за ориентиране проектиране на летищата и ясни и недвусмислени означения; да сведат до минимум изминаването на дълги разстояния; и да предоставят информация на пътниците за всички важни подробности относно техните полети и за промените в тези подробности (напр. изхода за заминаване) веднага щом такава информация бъде получена.

Когато хора с увреждания или хора с ограничена подвижност търсят помощ, всяко искане следва да се оценява според неговите особености, за да се гарантира, че помощта е пропорционална на действителните нужди на съответното лице в конкретната среда (на летището или на въздухоплавателното средство) и условията на полета, но има очакване, че помощта ще бъде предоставена без неоправдани ограничения. В този контекст е от значение да се подчертае, че някои пътници може да се нуждаят от помощ единствено на самото летище (или дори само на определени летища, в зависимост от размера и специфичните характеристики на летището), но не и на борда на въздухоплавателното средство.

Това означава, че ако въздушен превозвач ограничи броя на пътниците с увреждания на борда, за да спази правилата за безопасност на въздухоплаването, той може да прилага такива ограничения само по отношение на пътници, които се нуждаят от помощ на борда, а не по отношение на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, които се нуждаят от помощ само на летището, за да стигнат до изхода за излитане и след пристигане да напуснат летището.

3.2.2. ***Изискване на доказателство от хора с увреждания или хора с ограничена подвижност за тяхното здравословно състояние***

Съгласно Регламент (ЕО) № 1107/2006 от хората с увреждания и хората с ограничена подвижност не се изисква да представят доказателства за своето състояние, за да обосноват искането си за помощ. Следователно въздушните превозвачи нямат право да изискват такива доказателства като предварително условие за оказване на помощ.

Възможно е обаче да се проведе конкретно задълбочено разследване, ако даден въздушен превозвач или негов представител, туроператор, управителен орган на летище или дружество, оказващо специална помощ от името на управителен орган на летище, има разумни основания за съмнения за възможна злоупотреба от страна на пътник с цел да се възползва от безплатна помощ. Такова разследване следва да се извърши с особено внимание и предпазливост, като се вземат под внимание достойнството и правото на неприкосновеност на личния живот на съответния пътник. При установяване на злоупотреба помощта може да бъде отказана.

В случай че здравословното състояние на пътника застрашава безопасното му превозване или здравето на другите пътници и на екипажа ([18]), въздушният превозвач, неговият представител или туроператорът може да поиска медицинско свидетелство, удостоверяващо пригодността на пътника да пътува по въздух. Добра практика е въздушните превозвачи да приемат „медицински карти на редовни пътници“, в които лекар удостоверява пригодността на даден пътник с хронично заболяване да пътува по въздух, по този начин няма да е необходимо да се получава медицинско свидетелство за всяко пътуване в рамките на срока на валидност на картата ([19]).

В случай че е установена непригодност на дадено лице да пътува по въздух поради медицински причини (тъй като съществува риск от невъзможност за осъществяване на превозването по безопасен начин или поради това, че то може да застраши безопасността на полета), въздушният превозвач има право да откаже да превози такова лице ([20]).

В член 2, буква й) от Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета ([21]) се предвижда също, че е допустимо авиокомпаниите да откажат превозването на пътници, които не са пригодни да пътуват по въздух поради медицински причини. Следователно правата на пътниците, свързани с отказ за достъп на борда, съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 не се прилагат по отношение на лица, за които има основателни причини да им бъде отказан достъп на борда (включително когато причината за отказа е, че лицето се счита за непригодно да пътува по въздух поради медицински причини).

([18]) В Резолюция 700 на IATA (Приемане и превоз на пътници с увреждания) (22-ро издание, юни 2022 г.) се уточняват обстоятелствата, при които може да е уместно да се поиска медицинско свидетелство за съответния пътник.

([19]) Вж. точка 3.1.3 относно медицинската карта на редовни пътници (FREMEC) от Резолюция 700 на IATA (Приемане и превоз на пътници с увреждания) (22-ро издание, юни 2002 г.).

([20]) Съгласно CAT.GEN.MPA.105 (Отговорности на командира (на полета) в Приложение IV. Подчаст А към Регламент (ЕС) № 965/2012 на Комисията за определяне на технически изисквания и административни процедури във връзка с въздушните операции в съответствие с Регламент (ЕО) № 216/2008 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 296, 25.10.2012 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 г. относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91 (ОВ L 46, 17.2.2004 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***Фактори, които могат да бъдат потенциална причина за ограничена подвижност***

3.2.3.1. *Възраст*

Увреждания, свързани с напредналата възраст, могат да доведат до по-ограничена подвижност в сравнение със средностатистическия пътник. Когато е необходимо, тази ограничена подвижност трябва да бъде преодоляна чрез оказване на съобразена помощ.

Няколко въздушни превозвачи предоставят услуга за непридружени ненавършили пълнолетие лица, която позволява на деца да пътуват сами — без възрастен придружител, роднина или настойник, под надзора на персонала на авиокомпанията. Тези непридружени ненавършили пълнолетие лица не са обхванати от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и помощта, оказвана на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, не може да замести услугата за непридружени ненавършили пълнолетие лица.

Случаите с възрастни, пътуващи с малки деца (особено бебета), чиято възраст може да ограничава тяхната подвижност на летището (например възможно е те да не са в състояние да се справят за кратко време с дългите разстояния на големите летища или да преодолеят стълби при липса на асансьори), не следва да бъдат изключени от оказването на помощ съгласно Регламент (ЕО) № 1107/2006. В такива ситуации може да бъде оказана помощ за пренасяне на багажа им на летището, така че придружаващият възрастен пътник да може да се съсредоточи върху оказването на помощ на малките деца във връзка с тяхната подвижност.

3.2.3.2. *Бременност*

Въздушните превозвачи нямат задължение да превозват бременни пътнички, когато по съображения, свързани със здравето и безопасността, те може да не са в състояние да пътуват по въздух. Въпреки това, когато става въпрос за подвижността на бременна пътничка (например във връзка със способността за бързо и лесно придвижване на голямо летище), и по-специално в точките на прекачване, може да се счита, че това попада в приложното поле на Регламент (ЕО) № 1107/2006.

3.2.3.3. *Лица, които страдат от затлъстяване*

Ако състоянието на лицата, които страдат от затлъстяване, явно намалява тяхната подвижност (например като им пречи да се придвижват лесно на летището или при условията във въздухоплавателното средство), те могат да се считат за хора с ограничена подвижност. Както за всяка друга категория хора с ограничена подвижност, изискванията за безопасност могат да ограничат достъпа до пътувания с въздушен транспорт за хората, които страдат от затлъстяване (например поради липса на подходящи места за сядане, било във връзка с размера или здравината на самата седалка или на предпазния колан).

4. **ОБУЧЕНИЕ**

Обучението е важен елемент за гарантиране съответствието с изискванията на Регламент (ЕО) № 1107/2006. Персоналът на въздушните превозвачи и летищните управителни органи (включително на всички подизпълнители, работещи за тяхна сметка), който пряко обслужва пътниците, трябва да получи подходящо равнище на обучение.

Летищните управителни органи и въздушните превозвачи следва да имат предвид документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5 при организиране обучението на своя персонал ([22]).

Обучението следва да е съобразено със специфичните изисквания и нужди, свързани с длъжността, като се вземат предвид съответните правни задължения, предвидени в Регламент (ЕО) № 1107/2006 или в друго международно, европейско или национално законодателство.

В съответствие с член 11 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 има три равнища на задължения за обучение.

а) персоналът, работещ за сметка на летищните управителни органи и въздушните превозвачи (включително служителите, наети от всеки подизпълнител), който предоставя пряка помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, трябва да премине обучение за придобиване на специфични и ефективни знания и умения, необходими за посрещане нуждите на такива пътници ([23]).

([22]) Вж. съображение 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

([23]) Например персоналът на представителите и центъра за телефонно обслужване на клиенти на въздушните превозвачи следва да премине специално обучение за начините за търсене на информация относно увреждането или ограничената подвижност; какви са обикновено нуждите от помощ на лице с даденото специфично увреждане или ограничена подвижност; и как да се записва информацията относно помощта и да се гарантира правилното ѝ предоставяне.
Обучението следва да включва също така свързаните със здравето и безопасността аспекти на оказването на помощ на хора с увреждания и хора с ограничена подвижност, за да се гарантира, че здравето и безопасността на персонала не са застрашени при оказването на помощ.

б) персоналът, работещ за сметка на летищните управителни органи и въздушните превозвачи, който работи на летището и пряко обслужва пътниците, трябва да премине обучение по въпросите на равенството на хората с увреждания и осведоменост относно увреждането (24). Това задължение за обучение не е толкова взискателно и равнището на обучение е по-общо в сравнение с обучението на персонала (в предишния параграф), който предоставя пряка помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност. То обаче се прилага по отношение на по-голяма група от персонала.

в) всички нови служители на въздушните превозвачи и летищните управителни органи (включително тези, които не обслужват пряко пътниците) (25) трябва да преминат обучение, свързано с увреждането. Равнището на интензивност на обучението следва да зависи от това дали персоналът пряко обслужва пътниците или не. Ако няма такава връзка, обучението може да бъде на най-малко взискателното и най-общото равнище от трите вида обучение, посочени в член 11 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

Летищните управителни органи и въздушните превозвачи трябва да гарантират, че целият им персонал преминава редовно опреснителни курсове на обучение.

Целият персонал, който участва във въздушния транспорт, следва да премине подходящо обучение. Например туристическите агенти следва да преминат обучение, което им позволява да разбират нуждите и вида помощ, необходими за различните категории хора с увреждания и хора с ограничена подвижност. Аналогично персоналът по сигурността следва да премине обучение, така че да извършва проверките за сигурност като в максимална степен зачита достойнството на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност.

По отношение на съдържанието на програмите за обучение следва да се извършват консултации с организациите, представляващи хора с увреждания и хора с ограничена подвижност. Операторите на летища и въздухоплавателни средства следва да обмислят включването на тези организации при оценяване на съдържанието на своите програми за обучение и при предоставяне на самото обучение, когато е възможно (26).

Документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5 съдържа насоки относно обхвата, съдържанието и организацията на различните програми за обучение (27), които въздушните превозвачи и летищните управителни органи следва да вземат предвид при изготвяне на своите програми за обучение (28).

5. ПРИЛОЖИМИ ПРАВИЛА ОТНОСНО ПОДГОТОВКАТА НА ПЪТУВАНЕТО

5.1. Достъпност на уебсайтовете на летищата и въздушните превозвачи и услугите, базирани на мобилни устройства, включително мобилните приложения

Уебсайтовете и услугите, базирани на мобилни устройства (включително мобилните приложения на летища и въздушни превозвачи), имат ключово значение за предоставянето на информация на клиентите, когато същите резервират билети за полети и уведомяват за нуждите си от помощ. При проектирането на такива достъпни уебсайтове следва винаги да се вземат предвид съществуващите международни насоки (29) и стандарти на ЕС (30) с оглед посрещане на нуждите на хората с увреждания или хората с ограничена подвижност. В приложение 5-Й към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5 са описани подробно стандартите, които летищата и въздушните превозвачи следва да спазват, за да направят своите уебсайтове и мобилни приложения достъпни за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност. В тези стандарти се уточнява по-специално, че информацията за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да бъде лесна за намиране и разположена на една страница, която е на не повече от едно кликване от началната страница на уебсайта на въздушния превозвач или на летището. Считано от 28 юни 2025 г., управителните органи на летищата и въздушните превозвачи ще трябва да направят своите уебсайтове и услуги, базирани на мобилни устройства (включително мобилни приложения), достъпни за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност наравно с всички останали пътници — в съответствие с член 2, параграф 2, буква в), подточки i) и ii) от Директива (ЕС) 2019/882.

(24) В тази категория следва също така да се включат командирите на въздухоплавателни средства, така че да могат да вземат добре информирани решения по отношение на качването на борда на хора с увреждания или хора с ограничена подвижност. Специално внимание следва да се отдели на тяхното обучение относно „скритите увреждания“.

(25) Например наземният обслужващ персонал следва да бъде обучен за боравене с оборудване за придвижване.

(26) Вж. приложение 5-Ж към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5.

(27) Вж. по-специално приложение 5-Ж към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5.

(28) Вж. съображение 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

(29) Понастоящем Насоки за достъпност на уебсъдържанието (WCAG) 2.1: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.

(30) Вж. например хармонизиран европейски стандарт за достъпност на ИКТ (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Информация относно правилата за безопасност и ограниченията на авиокомпаниите, свързани с превозването на хора с увреждания и хора с ограничена подвижност**

В член 4, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че всеки въздушен превозвач или негов представител „предоставят свободно в достъпна форма и поне на същите езици, на каквито е и информацията, която се предоставя на останалите пътници, правилата за безопасност, които същият прилага по отношение на превоза на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, както и информация относно всички ограничения за тяхното превозване или относно превозването на оборудването, служещо за подвижност на такива лица, дължащи се на размера на въздухоплавателното средство“. Всеки туроператор обаче „изготвя такива правила за безопасност и ограничения, важащи за полетите, включени в пакетно пътуване, пакетни почивки и пакетни екскурзии, организирани, продавани или предлагани за продажба от същия“.

Тази информация следва да включва ([31]) като минимум: всички ограничения, свързани с изискванията за безопасност, или ограниченията, дължащи се на размера на въздухоплавателното средство; ситуации, при които дадено придружаващо лице трябва да окаже помощ във връзка с безопасността; липса на достъпни тоалетни; липса на подвижни подлакътници от страната на пътеката; размерите на седалката и размера на пътеката, свързани с изискванията за безопасност или размера на въздухоплавателното средство; информация за достъпността на борда на въздухоплавателното средство; дали авиокомпанията разполага с инвалидни колички на борда за достъп до тоалетните; информация относно превоза на медицинско оборудване и признати кучета придружители; информация относно осигуряването на медицински кислород; начин за получаване на помощ; и начин за подаване на жалби. Информацията следва да бъде на прост и ясен език. Въздушните превозвачи следва да направят лесно достъпна информацията на своите начални страници и чрез отделите си за обслужване на клиентите, така че хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да могат да вземат информирано решение дали да пътуват на конкретен полет въз основа на процедурите за безопасност и оказваната на борда помощ.

Когато е възможно, информацията следва да бъде достъпна за пътниците преди да направят резервация или поне веднага след като информацията стане достъпна.

5.3. **Резервации**

За да се гарантира по-добро предварително уведомяване на въздушните превозвачи относно нуждата от помощ (включително чрез техните представители и туроператорите) и за да се осигури максимална достъпност за хора с увреждания и хора с ограничена подвижност, клиентите следва да могат да правят резервации по телефона или през интернет. Въздушните превозвачи, техните представители и туроператорите, които насърчават клиентите да правят резервации изключително през уебсайт, следва да имат предвид факта, че някои лица може да нямат възможност за достъп до уебсайтовете им поради причини, свързани с тяхното увреждане ([32]).

Лицата, които резервират билетите си през уебсайтове, все пак може да предпочетат да обяснят необходимата за специфичните им нужди помощ по телефона. Това дава възможност на представителите, извършващи резервации, да зададат съответните въпроси и да разберат по-добре нуждите от помощ на клиента. Добра практика на въздушните превозвачи е да създадат специални безплатни телефонни линии (включително услуги за предаване на видеоинформация на националния жестомимичен език) и да разполагат с екип, който е специализиран да се справя с въпроси, свързани с достъпността, при искания за помощ. Преди да приемат резервации от хора с увреждания или хора с ограничена подвижност, въздушните превозвачи, техните представители и туроператорите следва да положат всички разумни усилия и да проверят дали е налице причина, свързана с безопасността, поради която такива лица не могат да бъдат качени на борда на съответния полет ([33]).

Препоръчително е другите посредници да следват същия подход. Навременното споделяне на информация от страна на въздушните превозвачи с другите посредници е от съществено значение, за да може пътниците да бъдат правилно информирани.

Представителите на въздушните превозвачи следва да предупреждават клиентите да проверяват преди полета ограниченията на въздушния превозвач, свързани с безопасността и сигурността, тъй като тези ограничения могат да повлияят на превоза на медицинско оборудване или оборудване за придвижване (напр. определени видове батерии за оборудване за придвижване). При пътуване с оборудване за придвижване, представителите на въздушните превозвачи следва да дадат съвет относно правилата за отговорност при загуба или повреда на оборудване за придвижване, така че клиентите да могат да преценят дали да подадат специална декларация за интерес ([34]) или да сключат подходяща застрахователна полица.

([31]) Вж. приложение 5-Й към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5.

([32]) Следва също така да се обърне внимание на разпоредбата за телефони с възможност за предаване на текстови съобщения, за да се осигури достъпност за глухите и хората с увреден слух.

([33]) Вж. съображение 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

([34]) Вж. глава 9 от настоящите тълкувателни насоки относно специалната декларация за интерес.

Когато предлагат свързващи полети на хора с увреждания и хора с ограничена подвижност, въздушните превозвачи и туристическите агенции следва да гарантират, че пътниците разполагат с достатъчно време да стигнат до техния свързващ полет, като вземат предвид факта, че е възможно те да се нуждаят от повече време в сравнение с останалите пътници.

5.4. **Предварително уведомление за нуждите от помощ**

Предварителното уведомление е от съществено значение, за да се гарантира оказването на съобразена помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, които са я поискали. Това означава, че отговорният персонал е осведомен за нуждите на тези лица, че е готов и способен да осигури необходимото оборудване; както и че ресурсите на въздушните превозвачи и летищните управителни органи се използват ефективно.

5.4.1. ***Предварително уведомление за нужда от помощ***

Съгласно член 7, параграфи 1 и 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, за да имат право да получат съобразена помощ, хората с увреждания и хората с ограничена подвижност трябва да уведомят предварително за нуждите си от помощ и, когато е уместно, за необходимостта от превоз на оборудване за придвижване ([35]) и необходимостта да бъдат придружени от признато куче придружител най-малко 48 часа преди оповестеното време на излитане на полета. В такива случаи управителният орган на летището е отговорен за осигуряване обезпечаването на помощ по такъв начин, че лицето да е в състояние да лети с полета, за който има резервация.

Предварителното уведомление винаги трябва да бъде без допълнително заплащане, независимо как е направена резервацията или предварителното уведомление. Например не е разрешено пътниците да трябва да използват телефонни линии с добавена стойност, за да подадат предварително уведомление за нуждите си от помощ.

Ако лице с увреждания или лице с ограничена подвижност не подаде предварително уведомление за нуждата от помощ или го подаде по-малко от 48 часа преди оповестеното време на излитане на полета, съгласно член 7, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 управителният орган на летището все пак трябва да положи всички разумни усилия да обезпечи помощта по такъв начин, че съответното лице да е в състояние да излети с полета, за който има резервация. За да се осигури съобразена помощ, на въздушния превозвач следва да бъде предоставена следната информация:

а) характер и описание на нуждите от помощ (по-специално по отношение на придружаващите лица), багажа и, ако е възможно, посочване кога и къде е необходима помощ;

б) описание на всяко оборудване за придвижване, включително количество, модел, размер, тегло, вид батерия и мощност в Wh, както и ръководството за употреба (ако е налично);

в) описание на всяко медицинско оборудване (напр. медицински кислород, вентилатор или респиратор);

г) дали пътникът е придружен от признато куче придружител;

д) дали е необходима инвалидна количка на борда ([36]).

Всяко увреждане е различно, така че хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да са в състояние да предоставят допълнителна информация, с която да допълнят искането си за помощ. Добра практика на въздушните превозвачи, техните представители и туроператорите е да дадат възможност на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да посочат допълнителната информация в „свободен текст“ като част от своето предварително уведомление — в допълнение към кода на искането за специални услуги (SSR) на Международна асоциация за въздушен транспорт (IATA), който описва в общи линии нуждата им от помощ. Освен това хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва лесно да могат да подадат тази допълнителна информация след първоначалното искане за помощ, наред с други, чрез страницата „Управление на моите резервации“ от началната страница на въздушния превозвач; по електронна поща до въздушния превозвач или неговия представител, или до туроператора; по телефон до въздушния превозвач или неговия представител, или до туроператора.

([35]) Вж. приложения I и II към Регламент (ЕО) № 1107/2006.

([36]) Регламент (ЕО) № 1107/2006 не задължава изрично въздушните превозвачи да разполагат с инвалидни колички на борда на въздухоплавателни средства. Въпреки това, в точка 5.5 от документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5 се препоръчва на държавите, които членуват в ЕКГА, да наложат на въздушните превозвачи задължение да имат поне една инвалидна количка на борда на нови въздухоплавателни средства и въздухоплавателни средства, преминали през основен ремонт, ако посочените въздухоплавателни средства са със 100 или повече места.
Съгласно приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006 въздушните превозвачи трябва да предоставят съобразена помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност при придвижването от местата им до тоалетните, при необходимост, и инвалидните колички на борда на въздухоплавателните средства са основният им инструмент за оказване на такава помощ.

Организациите, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, националните правоприлагащи органи, въздушните превозвачи, туристическите агенции и летищните управителни органи следва да играят активна роля в повишаването на осведомеността и да насърчават хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да уведомяват предварително и своевременно, когато е възможно, за своите нужди от помощ. Когато правят това, те следва да предупреждават за възможните отрицателни последствия от пропуска им да уведомят предварително за своите нужди. Хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва също да бъдат насърчавани да уведомяват предварително за своите нужди от помощ — за предпочитане в момента на извършване на резервацията за полета и във всички случаи най-малко 48 часа преди оповестеното време на излитане на полета им. За тази цел на летището може да се раздават джобни карти с информация за начина на предварително уведомяване за нуждите от помощ и възможните отрицателни последствия при липса на предварително уведомление на пътниците, които не са уведомили предварително за своите нужди от помощ ([37]).

За да се даде възможност на пътниците да докажат, че са уведомили предварително и своевременно за нуждата си от помощ, добра практика на въздушните превозвачи, туристическите агенции и туроператорите, както и на другите посредници, които получават предварителни уведомления за помощ, е да предоставят писмено потвърждение за това на пътника (напр. в електронен формат (напр. по електронна поща) или на бордната карта). Ако предаването на уведомлението между въздушния превозвач, туристическата агенция, туроператора и летищния управителен орган не бъде осъществено, пътникът може да представи писменото потвърждение като *prima facie* доказателство за това, че е уведомил предварително и своевременно за своите нужди от помощ съгласно одобрените методи.

5.4.2. ***Задължение на въздушните превозвачи, техните представители и туроператорите за улесняване на предварителното уведомление и предаването му на подходящите лица***

Съгласно член 6, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 въздушните превозвачи, техните представители и туроператорите трябва да вземат всички мерки, необходими за приемането на уведомленията за необходимост от помощ, подадени от хора с увреждания или хора с ограничена подвижност по всички свои пунктове за продажба на територията на държавите членки, в които Договорът се прилага. Това задължение се прилага също по отношение на продажби по телефона и през интернет.

Добра практика за другите посредници е също така да следват правилата, посочени в член 6, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

За хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да се предвидят алтернативни средства за комуникация (напр. уебсайт за резервации, уеб чат, електронна поща и пряка телефонна линия ([38]), за да могат да уведомяват предварително за нуждите си от помощ. Това ще гарантира ефективното прилагане на правото на помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, посочено в член 7, параграф 1 и член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

Нуждата от помощ за наземно обслужване често е свързана с разположението на летищните терминали и разстоянията, които трябва да се извървят пеша. Следователно пътникът може да се нуждае от помощ при тръгване, но не при пристигане и по време на прекачване — или обратното. Поради това пътниците следва да могат предварително да уведомяват за помощта, от която се нуждаят, на летището на тръгване и/или пристигане за всяка полетна отсечка, така че летищните управителни органи да могат по-добре да разпределят ресурсите си и да предоставят помощ с по-добро качество.

Представителите на авиокомпаниите трябва да са осведомени за всички правила и ограничения, които биха могли да възпрепятстват превоза на пътника или осигуряването на необходимата помощ. Те трябва също така да са в състояние да поискат от пътника цялата необходима информация за установяване на естеството на необходимата помощ.

В допълнение към обучението на собствените си агенти по продажбите и съответния персонал за обслужване на клиенти, който пряко обслужва пътници, нуждаещи се от помощ, въздушните превозвачи следва проактивно да работят с мрежата си от туристически агенции и туроператори, за да гарантират правилното събиране на информация от пътници, нуждаещи се от помощ.

Препоръчително е другите независими посредници да бъдат осведомени за всички правила и ограничения, които биха могли да възпрепятстват превоза на лицето с увреждания или лицето с ограничена подвижност или осигуряването на необходимата помощ. Те трябва също така да са в състояние да поискат от пътника цялата необходима информация за установяване на естеството на необходимата помощ. Навременното съобщаване на тази информация между въздушните превозвачи и тези независими посредници е от съществено значение, за да се даде възможност на пътниците да бъдат правилно информирани (особено при обстоятелства, при които се прилагат специфични условия и права).

([37]) Вж. приложение 5-З към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5.
([38]) Вж. приложение 5-Й към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5.

В член 7, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че уведомлението за специфичните нужди от помощ на пътника обхваща също и обратния полет, ако отправният полет и обратният полет са договорени с един и същ въздушен превозвач. Това означава, че хората с увреждания и хората с ограничена подвижност не трябва многократно да уведомяват предварително за своите нужди в случай на обратен полет. Добра практика е да се регистрират нуждите от помощ на пътници с трайни увреждания или с ограничена подвижност, които често пътуват с един и същи въздушен превозвач (със съгласието на пътника), и тази информация да се използва при последващи резервации, за да се избегне необходимостта от подаване на ново предварително уведомление всеки път, когато пътникът резервира полет.

Обработването на лични данни, включително събирането и съхранението на лични данни по време на предварителното уведомление за нуждите от помощ и предаването им на летищния управителен орган или оперираща въздушен превозвач за изпълнение на задълженията за оказване на помощ, трябва напълно да е съобразено със законодателството за защита на данните на ЕС ([39]).

5.5. **Отказ за приемане на резервация или качване на борда**

Забраната за отказ за приемане на резервация или отказ за качване на борда на хора с увреждания и хора с ограничена подвижност е един от ръководните принципи, залегнали в член 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 ([40]).

В член 4, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се определят две дерогации от този принцип: а) ако е невъзможно превозването на съответното лице при спазване на изискванията за безопасност, установени от закона или с решение на органа, издал свидетелството за авиационен оператор на съответния въздушен превозвач; б) ако размерът на въздухоплавателното средство или на неговите врати правят физически невъзможно качването на борда или превоза на такова лице.

Тези две дерогации следва да се прилагат само ако са били разгледани всички разумни варианти, позволяващи въпросното лице да пътува, и е било установено, че не са осъществими.

В много от случаите изискванията за безопасност могат да бъдат спазени с помощта на придружаващо лице в качеството му на асистент по безопасността. В такива случаи въздушният превозвач, неговият представител или туроператорът може (съгласно член 4, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006) да поиска пътникът да се придружава от друго лице, което е в състояние да обезпечи изискваната помощ по отношение на безопасността.

Фактът, че пътник не е уведомил за нуждите си от помощ или не е предоставил достатъчно информация за тези нужди сам по себе си не оправдава отказ за приемане на резервация или за качване на борда на тези пътници.

За да се даде възможност на пътниците да вземат информирано решение за начина, по който да резервират полет без риск да им бъде отказано качване на борда на въздухоплавателно средство, и за да се предотврати възможността въздушните превозвачи да откажат да качат на борда на въздухоплавателно средство хора с увреждания или хора с ограничена подвижност, в член 4, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че въздушните превозвачи трябва да предоставят свободно в достъпна форма правилата за безопасност, които същият прилага по отношение на превоза на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, както и информация относно всички ограничения за тяхното превозване или относно превозването на оборудването за придвижване на такива лица, дължащи се на размера на въздухоплавателното средство.

Ако въздушен превозвач откаже приемане на резервация или качване на борда поради причина, посочена в член 4, параграф 1, по силата на същата разпоредба се изисква въздушният превозвач, неговият представител или туроператорът да положат всички разумни усилия да предложат алтернативен вариант на пътника. Добра практика е другите посредници да следват същата практика.

В случаите, в които въздушните превозвачи се позовават на някоя от двете дерогации, посочени в член 4, параграф 1, от тях се изисква да информират хората с увреждания и хората с ограничена подвижност (за предпочитане на етапа на предварителното уведомление, но при всички случаи във възможно най-кратки срокове). Тогава въпросният пътник ще може да вземе алтернативни мерки. Горното следва от формулировката на член 4, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, който изисква информацията да бъде предоставена „незабавно“.

Поради това въздушните превозвачи следва да информират пътниците предварително за всяко значимо обстоятелство (като промяна на оперираща въздушен превозвач или на въздухоплавателното средство, с което се изпълнява полетът), което може да окаже въздействие върху способността им да превозват хора с увреждания и хора с ограничена подвижност.

([39]) Вж. съображение 12 от Регламент (ЕО) № 1107/2006. Вж. също Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Вж. точка 2.1.1. от тези насоки.

Съгласно член 4, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, ако на пътник бъде отказано качване на борда на основание увреждане или ограничена подвижност, на пътника, както и на всяко лице, придружаващо този пътник в качеството на асистент по безопасността съгласно изискванията на въздушния превозвач, трябва да се предложи (съгласно член 8 от Регламент (ЕО) № 261/2004) избор между i) възстановяване на пълната стойност на билета (и право на обратен полет в случай на полет с множество спирки); или ii) алтернативен полет. Правото на обратен полет или на алтернативен полет зависи от това дали пътникът с увреждане или пътникът с ограничена подвижност е в състояние да изпълни задължителното изискване за безопасност на обратния полет или на алтернативния полет.

Ако въздушен превозвач откаже качване на борда на лице с увреждания или лице с ограничена подвижност в противоречие с разпоредбите на Регламент (ЕО) № 1107/2006, лицето има право на обезщетение (в съответствие с член 7 от Регламент (ЕО) № 261/2004); повторна резервация или възстановяване на цената на билета; и помощ (в съответствие с членове 8 и 9 от Регламент (ЕО) № 261/2004) ([41]).

Съгласно член 4, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 , въздушен превозвач или негов представител или туроператор, който откаже да приеме резервация на основание увреждане или ограничена подвижност, трябва незабавно да информира лицето с увреждане или лицето с ограничена подвижност относно основанията за отказа си. Това предотвратява произволния отказ за превоз на хора с увреждания или хора с ограничена подвижност. Въздушните превозвачи следва да предоставят ясно и точно обяснение за отказа с конкретно позоваване на съответното национално или международно законодателство, или законодателство на ЕС в областта на безопасността, или решение на съответния орган. Общо позоваване на член 4, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 не е достатъчно. Когато е приложимо, въздушните превозвачи следва да уточнят коя характеристика на въздухоплавателното средство прави физически невъзможно качването на борда или превозването на съответните хора с увреждания или хора с ограничена подвижност. Препоръчително е посредниците да следват същото правило.

Член 4, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 изисква при поискване всеки въздушен превозвач, негов представител или туроператор да сведе основанията за отказа до знанието на съответното лице в писмен вид и в срок от пет работни дни след искането. Добра практика е посредниците да следват същия подход.

Въздушните превозвачи, техните представители и туроператори трябва да могат да обосноват пред националните правоприлагащи органи (или при всяка процедура за арбитраж и/или съд, при необходимост) всеки отказ да се приеме резервация или да се качат на борда хора с увреждания и хора с ограничена подвижност въз основа на Регламент (ЕО) № 1107/2006. Следователно съответната информация трябва да се записва и съхранява за подходящ период от време, дори и пътникът да не изисква основанията да му бъдат съобщени в писмена форма. При липса на изрични правила в Регламент (ЕО) № 1107/2006 относно сроковете, тези органи следва да съхраняват съответната информация за сроковете, посочени в съответното национално законодателство.

5.6. **Изисквания за придружаващо лице в качеството му на асистент по безопасността**

Общият принцип на недискриминация не позволява на въздушен превозвач или негов представител или туроператор да налага специални условия за пътуване на лице с увреждания или лице с ограничена подвижност.

Даден въздушен превозвач или негов представител или туроператор могат единствено да изискват хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да се придружават при пътуването от друго лице, ако те не са самостоятелни и превозването им представлява риск за безопасността, тъй като не са в състояние самостоятелно да спазват приложимите изисквания за безопасност ([42]). При тези обстоятелства въздушният превозвач, неговият представител или туроператорът може да поиска (съгласно член 4, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006) хората с увреждания или хората с ограничена подвижност да се придружават от друго лице, което е в състояние да обезпечи необходимата помощ за спазване на приложимите изисквания за безопасност (асистент по безопасността).

Въздушните превозвачи следва да информират своите клиенти за условията, при които изискват асистент по безопасността да пътува с лицето с увреждания или лицето с ограничена подвижност.

На хората с увреждания или хората с ограничена подвижност не може да бъде отказан превоз или да се изисква да пътуват с асистент по безопасността само защото не са в състояние самостоятелно да извършват действия, свързани с комфорта им на борда на въздухоплавателното средство (например не могат да се хранят или използват тоалетната самостоятелно). Пътникът сам решава дали да пътува с някой, който да му помага за задачите, свързани с личния му комфорт. Въпреки това от кабинния екипаж не се изисква да оказва лична помощ на хора с увреждания или хора с ограничена подвижност (например помощ при хранене или пиене; помощ в умивалните или тоалетните, ако пътникът не е в състояние да използва тоалетните без чужда помощ; или прилагане на лекарства).

([41]) Вж. членове 2, буква й) и 4, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 261/2004.

([42]) Това включва всяко лице, което е неспособно да закопчае или разкопчае предпазния си колан; да напусне мястото си и да стигне до авариен изход без чужда помощ; да извади и да постави спасителна жилетка; да постави кислородна маска, без да получи помощ; или да разбере инструктажа за безопасност и всички съвети и инструкции, давани от екипажа при извънредни ситуации (включително информацията, предоставяна в достъпна форма).

За да могат въздушните превозвачи или техните представители или туроператори да определят дали хората с увреждания или хората с ограничена подвижност могат да пътуват без придружител, те следва да им зададат въпроси, свързани с критериите, определени в приложимите правила за безопасност, и не следва да правят предположения относно тяхната способност самостоятелно да спазват правилата за безопасност.

Съгласно член 4, параграф 4 от Регламент (ЕО) 1007/2006 въздушните превозвачи, техните представители или туроператорите трябва да посочат подробни причини, когато изискват хора с увреждания или хора с ограничена подвижност да бъдат придружени.

В зависимост от конкретните обстоятелства добра практика може да се окаже въздушните превозвачи да позволят на лице с увреждане или лице с ограничена подвижност да поиска и получи помощта на друг пътник по време на полета, който да стане доброволец като техен придружител.

Ако въздушен превозвач изисква лице с увреждане или лице с ограничена подвижност да се придружава от асистент по безопасността, добра практика на въздушния превозвач е да предложи придружителят в качеството му на асистент по безопасността да бъде превозен безплатно ([43]). При други видове транспорт (т.е. железопътен, автобусен и воден транспорт) вече съществува право на безплатен превоз за придружаващите асистенти по безопасността.

Хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да бъдат напълно информирани относно допълнителните разходи за превоз на асистента по безопасността, ако даден въздушен превозвач се позове на член 4, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, за да поиска те да се придружават от лице в качеството на асистент по безопасността.

5.7. **Пътуване с признато куче придружител**

В член 7, параграф 2 и приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че в случаите, в които съществува необходимост лицето с увреждания или лицето с ограничена подвижност да бъде придружено от признато куче придружител, управителните органи на летищата и въздушните превозвачи трябва да настанят такова куче — при условие че i) лицето уведоми предварително въздушния превозвач или неговия представител или туроператор, че пътува с признато куче придружител; и ii) уведомлението и превозът на посоченото куче са в съответствие с приложимите национални правила, които уреждат превоза на кучета придружители на борда на въздухоплавателни средства.

В Регламент (ЕО) № 1107/2006 се използва формулировката „признати кучета придружители“, за да е ясно, че такива кучета i) са подбрани и обучени да отговарят на индивидуалните нужди на лице с увреждане; и ii) използват способностите и уменията, които са придобили, когато помагат на своите собственици да извършват ежедневните си дейности. За да се гарантира, че такива кучета не представляват риск за безопасността на въздухоплаването, освен че са обучени за специфичните задачи, свързани с оказване на помощ на собствениците си, те също така са обучени да се движат безопасно в обществени пространства и да се подчиняват на собственика си. В интерес на безопасността на въздухоплаването въздушният превозвач може да поиска от собственика на кучето да представи доказателство, че кучето е преминало необходимото обучение.

Кучетата придружители включват не само кучетата водачи на слепи хора или хора със зрителни увреждания, но също и кучета, които оказват помощ на хора с други видове увреждания. Примерите включват кучета, които оказват помощ на глухи хора и хора с увреден слух, или кучета, които оказват помощ на хора с физически увреждания, във връзка с тяхната подвижност (например осигуряват им баланс и стабилност).

Понастоящем на равнището на ЕС не съществуват правила за обучение или сертифициране на кучета придружители. Това може да затрудни въздушните превозвачи и летищните управителни органи да преценят дали кучето отговаря на условията за признато куче придружител. Препоръчително е националните правоприлагащи органи, браншовите организации, организациите на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност и организациите, чиято дейност включва обучението на кучета придружители, да постигнат споразумение за хармонизиран набор от правила за оценка дали дадено куче е преминало необходимото обучение, за да може да се квалифицира като признато куче придружител.

([43]) Вж. точка 4.2.4.2 от приложение 5-3 към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5. На 29 ноември 2023 г. Комисията представи законодателно предложение за регламент на Европейския парламент и на Съвета за изменение на регламенти (ЕО) № 261/2004, (ЕО) № 1107/2006, (ЕС) № 1177/2010, (ЕС) № 181/2011 и (ЕС) 2021/782 по отношение на контрола по прилагането на правата на пътниците в Съюза (COM(2023) 753 final). Съгласно предложението въздушните превозвачи трябва да превозват тези придружаващи асистенти по безопасността безплатно и по възможност да ги настаняват на седящо място до лицето с увреждания или до лицето с ограничена подвижност, за да отговорят на приложимите изисквания за безопасност на въздухоплаването.

С Регламент (ЕС) № 576/2013 на Европейския парламент и на Съвета ([44]) се налагат определени изисквания, преди кучетата да могат да пътуват в държавите членки, по-специално по отношение на изискваните системи за идентификация и доказателство за ваксинация. Промишлеността и съответните заинтересовани страни (по-специално сдруженията на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност) следва активно да повишават осведомеността на собствениците на кучета придружители относно тези изисквания.

5.8. **Резервация на места**

Съгласно приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006 въздушните превозвачи трябва да полагат всички разумни усилия при уреждане на място по време на полетите с оглед посрещане специфичните нужди на хората с увреждания или хората с ограничена подвижност, при поискване и при спазване изискванията за безопасност и при възможност за спазване на тези условия.

Въздушните превозвачи следва да разполагат с места, предназначени за хора с увреждания и хора с ограничена подвижност. Добра практика е въздушните превозвачи да запазват тези места свободни и запазени за хора с увреждания и хора с ограничена подвижност почти до времето на излитане на полета и да гарантират, че това са последните места, които се определят за други пътници, които не се нуждаят помощ.

Въздушните превозвачи, които разпределят местата преди полета, следва да позволят на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да резервират предварително места, които най-добре отговарят на техните нужди при спазване на ограниченията, свързани с безопасността.

Съгласно член 10 и приложение II към посочения регламент въздушните превозвачи, които начисляват такси за предварителна резервация на места, трябва да отменят такива такси за предварителна резервация за хора с увреждания и хора с ограничена подвижност, така че те да могат да изберат мястото, което най-добре отговаря на техните нужди. Разпределението на местата за всички пътници е предмет на съответните изисквания за безопасност. Хората с увреждания и хората с ограничена подвижност не се разполагат или не заемат места, които позволяват пряк достъп до аварийните изходи или където тяхното присъствие би могло да възпрепятства членовете на екипажа при изпълнението на техните задължения, да възпрепятства достъпа до аварийното оборудване или да възпрепятства аварийната евакуация на въздухоплавателното средство ([45]). Въздушните превозвачи следва да публикуват на своята уебстраница политиката си за разпределение на местата по отношение на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност . Когато дадено лице информира въздушния превозвач или неговия представител или туроператор за естеството на своето увреждане, последният трябва да информира този пътник за наличните места, които са най-достъпни, и да го разположи на подходящо място (напр. с подвижни подлакътници, в близост до тоалетната и със съседни места за сядане за лицето с увреждания и асистента по безопасността).

При необходимост, местата следва да бъдат преразпределени, за да се гарантира, че хората с увреждания и хората с ограничена подвижност и техните асистенти по безопасността са настанени на подходящи места.

При всички обстоятелства на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да бъде ясно посочено, че разпределените места не могат да бъдат гарантирани, тъй като оперативни фактори (напр. смяна на въздухоплавателното средство) могат да повлияят на плана за разпределение на местата. При такива обстоятелства обаче следва да се положат всички усилия за адаптиране на плана, така че да се отговори на потребностите на хората с увреждания (например като се направи опит да се разположат на сравнимо място).

Освен това, за да могат въздушните превозвачи да ги разположат на подходящи места, от решаващо значение е хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да уведомят за своите нужди от помощ. В идеалния случай те следва да го направят в момента на резервиране на своя полет и най-малко 48 часа преди оповестеното време на излитане на полета им.

5.9. **Предаване на информация на летището и оперираща въздушен превозвач**

На въздушните превозвачи, техните представители и туроператори се пада отговорността да предадат цялата събрана от хората с увреждания и хората с ограничена подвижност информация както на управителните органи на летищата на излитане, кацане и транзит, така и на оперираща въздушен превозвач (ако резервацията не е направена при този превозвач). В член 6, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че в случаите, в които пътник е изпратил уведомление за нужда от помощ поне 48 часа преди оповестеното време на излитане за съответния полет, въздушният превозвач или неговият представител или туроператор трябва да предаде получената информация поне 36 часа преди оповестеното време на излитане за съответния полет. В член 6, параграф 3 се посочва, че във всички останали случаи той трябва да предаде информацията възможно най-бързо.

([44]) Регламент (ЕС) № 576/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 12 юни 2013 г. относно движението с нетърговска цел на домашни любимци и за отмяна на Регламент (ЕО) № 998/2003 (ОВ L 178, 28.6.2013 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Вж. AMC1 CAT.OP.MPA.155 в) в приложение IV към Регламент (ЕС) № 965/2012 на Комисията от 5 октомври 2012 г. за определяне на технически изисквания и административни процедури във връзка с въздушните операции в съответствие с Регламент (ЕО) № 216/2008 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 296, 25.10.2012 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

В съответствие с член 6, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 възможно най-бързо след излитането оперирашият въздушен превозвач информира управителния орган на летището за дестинацията по отношение на броя на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, летящи с този полет и нуждаещи се от помощ на летището на пристигане, както и относно естеството на тази помощ. Това изискване е приложимо само ако летището на пристигане се намира на територията на държава членка, в която Договорът се прилага.

За да се осигури подходящо равнище на помощ, исканията от хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да се записват и предават на оперирашия въздушен превозвач и летищните управителни органи, като се използват договорените на международно равнище SSR кодове на IATA ([46]).

Когато е възможно, информация за подробните нужди на пътника следва да се предаде чрез полето „свободен текст“, видимо в списъка за оказване на помощ на пътниците (PAL)/списъка за промени в оказваната помощ (CAL) в съобщителната система, или във всякакъв друг подходящ формат, договорен между заинтересованите страни. Това е особено важно за хората с комплексни нужди, които не могат лесно да бъдат определени чрез кодовете на IATA. Например „хора със скрити увреждания“ е много обширна категория, която включва хора с различни нужди, които са по-малко очевидни за персонала по оказване на помощ, но въпреки това са обхванати от един и същ код на IATA.

На хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да се предлагат решения, които да им позволяват да уведомяват предварително за своите нужди по най-лесния, очевиден и разбираем начин. Тази информация следва да се предаде възможно най-бързо на всички страни, участващи в оказването на помощ.

6. **ПОМОЩ НА ЛЕТИЩЕТО**

6.1. **Обозначаване на точките на среща**

Член 5, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 изисква летищните управителни органи да гарантират осигуряването на официално обозначени точки на пристигане и заминаване, в които хората с увреждания или хората с ограничена подвижност могат лесно да обявят своето пристигане на летището и да поискат помощ. Тези точки следва да бъдат обозначени в сътрудничество с ползвателите на летището, посредством Комитета на ползвателите на летището ([47]) (ако такъв е налице) и съответните организации, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, предвид местните условия.

Член 5, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 също така изисква тези точки да бъдат в пределите на летището или в дадена точка, намираща се под прекия контрол на управителния орган, както вътре или извън сградите на терминала. Това означава, че те трябва да са обозначени поне на главните входове на сградите на терминалите; в зоните на регистриране на пътници; във влаковете, трамваите, станциите на метрото и автогарите; по стоянките за таксита и други точки за качване и слизане на пътници; както и по летищните паркинги ([48]).

Член 5, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 изисква точките на пристигане и заминаване да са обозначени ясно и да предлагат в достъпна форма ([49]) основна информация за летището. Тази основна информация следва да включва схема на летището и неговите характеристики по отношение на достъпността (например възможно най-голямото разстояние, което трябва да се извърви пеша в рамките на летището, и всякакви препятствия като стъпала или тесни врати, или текущи строителни дейности); подробности относно всички налични на летището услуги за хора с увреждания и хора с ограничена подвижност; както и данните за контакт с дружеството, което в действителност осигурява помощ за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност на летището. Същата информация следва да бъде налична на уебсайта на летището за преглед от пътниците преди тяхното пътуване.

Означенията следва да са ясни и недвусмислени и за предпочитане да се използват международните стандарти за означенията.

Добра практика е въздушните превозвачи, техните представители и туроператори да информират хората с увреждания и хората с ограничена подвижност колко е важно да се преглеждат уебсайтовете на летищата по отношение на излитането, кацането и свързващите полети от своето пътуване.

([46]) За обяснение на SSR кодовете на IATA вж. точка 5.8.1 от документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5.

([47]) В член 2, буква ж) от Регламент (ЕО) № 1107/2006 „ползвател на летище“ се определя като „всяко физическо или юридическо лице, отговарящо за въздушния превоз на пътници, свързан с излитане или кацане на това летище“. В член 2, буква з) „комитет на ползвателите на летището“ се определя като „комитет, съставен от представители на ползвателите на летището или организации, които ги представят“.

([48]) Вж. съображение 5 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

([49]) В приложение 5-К към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5 са дадени много подробни насоки за управителните органи на летищата по отношение на определянето и означаването на точките за повикване на летищата.

6.2. **Кой следва да оказва помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност на летищата?**

Съгласно член 8, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 управителният орган на летището отговаря за осигуряване на помощ на летищата. Управителните органи играят основна роля за осигуряването на всички услуги на летищата. Поради това те са в най-добра позиция да гарантират, че хората с увреждания и хората с ограничена подвижност получават висококачествена помощ. Съгласно член 8, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 управителният орган на летището може сам да осигури такава помощ, изброена в приложение I към регламента, на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност; или да се договори с една или повече трети страни за оказването на тази помощ. И в двата случая управителният орган на летището остава отговорен за осигуряването на помощ, като оказаната помощ трябва да отговаря на стандартите за качество, определени от управителния орган на летището съгласно Регламент (ЕО) № 1107/2006 ([50]).

Комитетът на ползвателите на летището и дори отделен въздушен превозвач могат да поискат от управителния орган на летището да сключи такъв договор.

Ако управителният орган на летището откаже да сключи такъв договор с трета страна за оказването на помощ на хора с увреждания или хора с ограничена подвижност, той трябва да представи писмено основание за това в съответствие с член 8, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 1107/2006.

Съгласно член 8, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 1107/2006, ако управителният орган на летището реши да сключи договор с трета страна за оказването на помощ на хора с увреждания или хора с ограничена подвижност, той трябва да го направи в сътрудничество с ползвателите на летището (чрез Комитета на ползвателите на летището, при наличие на такъв). Следователно той следва да се консултира с ползвателите на летището относно съдържанието на такъв договор (напр. минимални изисквания за обслужване; брой заети лица; и оборудване, което следва да се използва от изпълнителя, на който ще бъде възложено оказването на помощ), както и относно избора на изпълнител трета страна (т.е. оценка на тръжните оферти и възлагане на договора).

6.3. **Специална такса за ползвателите на летището с цел финансиране на помощта**

Член 8, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 изисква помощта за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да се осигурява без допълнително заплащане от страна на тези лица.

Ако управителният орган на летището не желае да поеме сам разходите за такава помощ, той може (съгласно член 8, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006) на основата на недискриминация да събира специална такса от всеки въздушен превозвач, използващ летището. Тази специална такса трябва да бъде пропорционална на броя пътници, който всеки въздушен превозвач превозва към или от това летище, и трябва да се финансира по такъв начин, че финансовата тежест да се разпределя поравно сред всички пътници, използващи летището, за да се избегнат демотивиращите фактори при превоза на хора с увреждания и хора с ограничена подвижност.

В съответствие с член 8, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 тази специална такса следва да е разумна, да е обвързана с разходите и да е прозрачна.

С цел да се гарантира, че събраните от въздушните превозвачи специални такси са обвързани с разходите (т.е. съизмерими с оказаната на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност помощ), както и че тези такси не служат за финансови дейности на управителния орган, различни от тези, свързани с осигуряването на такава помощ, таксите следва да се приемат и прилагат при пълна прозрачност ([51]).

Съгласно член 8, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 специалната такса трябва да е определена от управителния орган на летището в сътрудничество с ползвателите на летището; посредством Комитета на ползвателите на летището (при наличие на такъв) или с всяка друга съответна организация.

([50]) Вж. точка 6.5 по-долу.
([51]) Вж. съображение 9 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

Добра практика е провеждането на консултации от управителния орган на летището с ползвателите на летището, както и размяна на мнения относно елементите на изчисляване на специалната такса. Преди да наложи специалната такса за първи път или при преразглеждането ѝ, управителният орган на летището следва да уведоми по подходящ начин ползвателите на летището и да им даде възможност да представят своите становища. На ползвателите на летището следва да се предостави прозрачна и подходяща финансова, оперативна и друга уместна информация, така че да им се позволи да изразят мнение при познаване на фактите. Такава информация следва да се предостави на достатъчно подробно равнище, за да се даде възможност на заинтересованите страни да разберат връзката между разходите, равнищата на обслужване и факторите, влияещи върху разходите. По принцип консултациите следва да изяснят естеството на предложенията, страните, които е най-вероятно да бъдат засегнати, конкретните въпроси, по които се иска обратна информация, и крайния срок за предоставяне на поисканата обратна информация. На всички заинтересовани страни следва да бъде дадена възможност да представят своите становища. Решението следва да бъде надлежно обосновано. Ползвателите следва да получат разумно предварително уведомление за окончателното решение относно всяко преразглеждане на таксите или налагане на нови такси.

Когато управителният орган на летището се консултира с Комитета на ползвателите на летището или с отделните ползватели на летището относно специалната такса за финансиране на помощта за хора с увреждания и хора с ограничена подвижност, той следва да предостави най-малко следната информация: списък на услугите и инфраструктурата, които се предоставят срещу събираната специална такса; методологията, използвана за налагане на специалната такса; приходите от специалната такса; и общите разходи за обхванатите услуги.

Като част от налагането на специалната такса за финансиране на помощта за хора с увреждания и хора с ограничена подвижност следва също да бъдат определени цели за ефективност на помощта. Те следва да се преразглеждат ежегодно в консултация със сдруженията, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, и въздушните превозвачи.

Управителният орган на летището следва да проведе ефективен процес на консултации с ползвателите на летището, както и размяна на мнения относно елементите за изчисляване на специалната такса. Въпреки това в края на процеса на консултации управителният орган на летището има правото да вземе окончателно решение относно изчисляването на таксата и размера на специалната такса, които счита за подходящи.

Съгласно член 8, параграф 5 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 управителният орган на всяко летище трябва да отделя сметките на своите дейности, свързани с помощта, която се оказва на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, от сметките за останалите си дейности, като се ръководи от съвременната търговска практика. Съгласно член 8, параграф 6 на изпълнителните органи и ползвателите на летището трябва се предостави преглед от годишната ревизия на получените такси и на направените разходи за оказаната помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност.

Примерите за видовете разходи, които тази специална такса може да покрива, включват следното: преки разходи за оказване на помощ (разходите за осъществяване на ежедневното оказване на помощ (напр. заплата на персонала, оказващ помощ); други съпътстващи разходи за оказване на помощ (напр. разходи за поддръжка, покупка на експлоатационни материали, наем на помещение, за да се осигури например диспечерски офис за персонала по оказване на помощ); капиталови разходи за съоръженията, необходими за оказване на помощ ([52]); капиталови разходи за оборудването, което трябва да се използва за оказване на помощ на хора с увреждания и хора с ограничена подвижност; разходи за изграждане или реконструиране на инфраструктурата, за да стане тя достъпна за тези лица; разходи за обучение на персонала на летището по отношение на осведоменост относно уврежданията и оказване на помощ; и административни разходи (напр. времето, което персоналът на летището отделя за изготвянето на тръжната процедура за оказване на помощ и изпълнението на договора).

По отношение на финансирането на инфраструктурата, свързана с подвижността, която не се използва изключително от хора с увреждания и хора с ограничена подвижност (напр. асансьори и транспортни ленти), задължението за отделяне на сметките на дейностите, свързани с помощта, която се оказва на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, от сметките за останалите дейности, следва да означава, че само част от тази инфраструктура, свързана с подвижността (пропорционална на използването ѝ от хора с увреждания и хора с ограничена подвижност в сравнение с общото използване на посочената инфраструктура, свързана с подвижността), следва да се финансирана от специалната такса.

([52]) Регламент (ЕО) № 1107/2006 дава възможност за включване на цената на собствения капитал в изчисляването на разходите. Цената на собствения капитал трябва да се разбира като очакваното разпределение на печалбата на предприятието между неговите инвеститори в собствения капитал. Това е нормата на възвръщаемост, която летището плаща на своите инвеститори в собствен капитал, за да получи собствен капитал (нетни активи) от тях.

6.4. **Оказване на помощ на летището** ([53])

Предварително уведомление и съобразена помощ

Летищните управителни органи са длъжни да оказват помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, за да могат те да продължат от определена точка на пристигане на дадено летище пътя си и да стигнат до въздухоплавателното средство или от въздухоплавателното средство до определената точка за тръгване от летището. Това включва качване и слизане от борда.

Съгласно член 7, параграф 7 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, доколкото е възможно, осигурената помощ трябва да е съобразена със специфичните нужди на отделния пътник и да е организирана така, че да не предизвиква прекъсвания и закъснения ([54]).

Ако даден пътник надлежно и предварително е уведомил за своите нужди от помощ, управителният орган на летището е длъжен в съответствие с член 7, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 да осигури помощ по такъв начин, „че лицето да е в състояние да лети с полета“.

Същите правила са приложими също така по отношение на пътниците, осъществяващи свързване, съгласно член 7, параграф 5 от Регламент (ЕО) № 1107/2006. Ако даден пътник надлежно и предварително е уведомил за своите нужди от помощ, управителният орган на летището трябва да гарантира, че съответният пътник е в състояние да излети със свързващия полет.

В случаите, в които пътниците не са уведомили надлежно и предварително за нуждата си от помощ, управителният орган трябва да положи всички възможни „разумни усилия“ да обезпечи необходимата на съответното лице помощ, за да е в състояние също да излети с полета. Следователно се разрешава при оказване на помощ да се дава приоритет на хората с увреждания и хората с ограничена мобилност, които надлежно и предварително са уведомили за нуждата си от помощ — при условие че са положени всички разумни усилия за оказване на помощ и на тези пътници, които не са уведомили надлежно и предварително за нуждата си от помощ.

В приложение 5-Г към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5 ([55]) се съдържат стандартите за качество за обслужването, което управителните органи на летищата следва да осигурят за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност при излитане и кацане.

Съгласно приложение I към Регламент (ЕО) № 1107/2006 помощта по летищата включва даване на възможност на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да съобщят за своето пристигане на летището и своето искане за помощ на посочените точки; да се придвижат от определената точка до гишето за регистриране; да се представят за регистриране и да регистрират багажа си; да се придвижат от гишето за регистриране до въздухоплавателното средство (след приключване с емиграционните, митническите и свързаните с безопасността процедури).

Използването на термина „съобразена помощ“ в член 7, параграф 7 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 означава, че помощта следва да включва помощ за ръчния багаж, когато е необходимо, при регистрирането, при свързаните с безопасността, митническите и емиграционните процедури, както и при качването на борда.

Условия за оказване на помощ на запиращи хора с увреждания и хора с ограничена мобилност

Летищните управителни органи се нуждаят от време не само за да се подготвят за оказване на помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, но и да гарантират навременното изпълнение на полетите.

За да получат съответно помощ от управителния орган на летището, член 7, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 изисква хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да изберат между една от следните възможности:

а) да се представят за регистриране в часа, посочен предварително в писмен вид (включително с електронни средства) от въздушния превозвач, неговия представител или туроператора, или (ако не е посочен час) не по-късно от един час преди оповестеното време на излитане; или

([53]) В допълнение към задачите по оказване на помощ на управителните органи на летищата, изброени в Регламент (ЕО) № 1107/2006, предложението на Комисията от 29 ноември 2023 г. за регламент на Европейския парламент и на Съвета относно правата на пътниците в контекста на мултимодалните пътувания (COM(2023) 752 final) ще задължи превозвачите, които предлагат единични договори за мултимодален превоз, да си сътрудничат с управителните органи на терминали по оказването на помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, използващи единични договори за мултимодален превоз, особено при смяна на един вид транспорт с друг. Превозвачите, които предлагат единични договори за мултимодален превоз, и управителните органи на терминали ще трябва да гарантират, че хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, използващи единични договори за мултимодален превоз, ще трябва да изпратят предварително уведомление за нуждата си от помощ само веднъж. Превозвачите и операторите на терминали ще трябва да създадат и приведат в действие единни звена за контакт в определени мултимодални центрове, изброени в приложение I към предложението, за да получават молбите за помощ от хора с увреждания и хора с ограничена подвижност и да ги предават на структурите, отговорни за оказване на помощ.

([54]) Вж. съображение 5 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

([55]) Вж. страници 2, 3 и 4 от приложение 5-Г към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5.

б) да пристигнат в една от обозначените точки на пристигане и заминаване на летището ([56]) в часа, посочен предварително в писмен вид (включително с електронни средства) от въздушния превозвач, негов представител или туроператора, или (ако не е посочен час) не по-късно от 2 часа преди оповестеното време на излитане.

Осигуряване на инвалидни колички, за да се гарантира безпроблемното превозване на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност на летището

За да гарантират безпроблемното превозване на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност по летищата от точката на пристигане на летището до момента на качване на борда на въздухоплавателно средство и от момента на слизане от борда на въздухоплавателно средство до точката на напускане на летището, при поискване управителните органи на летището следва да осигурят инвалидни колички. Управителните органи на летището следва да вземат под внимание различните нужди, които хората с увреждания и хората с ограничена подвижност могат да имат, както и броя на пътниците, които може да се нуждаят от такава помощ. Приема се, че размерът на летището може да окаже влияние върху наличието на различни видове инвалидни колички. Изборът може да е по-ограничен на малките регионални летища, но се очаква по-големите летища да разполагат с по-голямо разнообразие от инвалидни колички, за да отговорят на нуждите на такива пътници ([57]). Дори изборът на инвалидни колички да е ограничен, летищните управителни органи все пак следва да гарантират, че инвалидните колички са налични и са възможно най-удобни и безопасни.

Добра практика е в случаите, в които хората с увреждания и хората с ограничена подвижност пристигат на летището със собствени инвалидни колички, управителните органи на летището да им позволят (доколкото е възможно и при условие че това е в съответствие с действащите разпоредби за сигурност) да използват собствените си инвалидни колички, докато се качат на борда на въздухоплавателното средство, особено в случаите, когато видовете инвалидни колички, които са на разположение на летището, не са подходящи за специфичното увреждане на съответния пътник. По същия начин (и когато е възможно, като се вземат предвид свързаните с безопасността процедури по обслужване) хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да получат собственото си оборудване за придвижване веднага след слизане от борда, а не следва да бъдат задължени да го приберат от багажната зала.

Наземно обслужване на оборудването за придвижване, на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност

В приложение I към Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че летищните управителни органи са отговорни за наземното обслужване на оборудването за придвижване, на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност. Това включва също така наземното обслужване на електрически инвалидни колички — подлежи на предварително предупреждение, което се прави 48 часа преди обслужването, и се подчинява на съответното законодателство, отнасящо се до опасните товари.

Временна замяна на повредено или загубено оборудване за придвижване, на хора с увреждания или хора с ограничена подвижност

Съгласно приложение I към Регламент (ЕО) № 1107/2006 летищните управителни органи трябва да са подготвени да осигурят временна замяна на повредено или загубено оборудване за придвижване, макар и не задължително, то да бъде заменено с подобно. В съответствие с изискването, посочено в член 7, параграф 7 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, и за да се осигури „съобразена помощ“, замененото оборудване следва да бъде във възможно най-голяма степен подобно на повреденото или загубеното оборудване за придвижване, и да отговаря на специфичните нужди на отделния пътник. В съответствие с член 8, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 замяната трябва да се осигури без допълнително заплащане. Добра практика е да се позволи на съответния пътник да запази временно замененото оборудване, докато повреденото не бъде поправено или заменено.

Помощ при регистрация

Съоръженията за регистрация следва бъдат проектирани така, че да са достъпни за пътници, които използват инвалидни колички, както и за придвижващи се самостоятелно лица с различни увреждания. Следва да се гарантира, че персоналът може да общува с глухи пътници и пътници с увреден слух чрез жестомимичен език или алтернативни средства за комуникация.

([56]) Вж. точка 6.1. относно обозначаването на точки на пристигане или заминаване.

([57]) Това следва от задължението, посочено в член 7, параграф 7 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, че доколкото е възможно, помощта трябва да е съобразена със специфичните нужди на отделния пътник.

Когато дадено летище или авиокомпания използва съоръжения за регистрация на пътници на самообслужване, изискванията за достъпност на Директива (ЕС) 2019/882 ще са приложими, считано от 28 юни 2025 г. Въпреки това в член 32, параграф 2 от Директива (ЕС) 2019/882 се съдържа преходна мярка: държавите членки могат да предвидят терминалите на самообслужване, които са законно използвани от доставчиците на услуги за предоставянето на услуги преди 28 юни 2025 г., да могат да продължат да се използват при предоставянето на подобни услуги до края на техния икономически полезен живот, но не по-дълго от 20 години след пускането им в употреба. Добра практика е да се осигурят отделни гишета за регистрация и за предаване на регистриран багаж за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, за да се намали времето за чакане за тези, които не са в състояние да стоят прави продължително време.

Помощ при емиграционните, митническите и свързаните с безопасността процедури

Добра практика е имиграционните, митническите и свързаните с безопасността процедури да се приспособят към нуждите на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, за да се улесни тяхното преминаване по безопасен и достоен начин ([58]).

Помощ при качване на борда

Съгласно член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и приложение I към него управителният орган на летището трябва също да оказва помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да се качат на борда на въздухоплавателното средство, да се придвижат от вратата на въздухоплавателното средство до своите места и да съхраняват багажа си на борда на въздухоплавателното средство.

Информацията за качване на борда следва да се предоставя чрез различни сензорни средства (напр. чрез съобщения по високоговорителите и в писмена форма на информационните табла).

В необвързващото Ръководство за достъп до въздушен транспорт на хора с увреждания на Международната организация за гражданско въздухоплаване (ИКАО) (Ръководство на ИКАО) ([59]) се посочва, че на хората с увреждания, които се самоопределят като нуждаещи се от помощ или допълнително време за качване на борда, следва да се предложи възможност за отделно предварително качване на борда (т.е. преди всички останали пътници), тъй като това обикновено е по-достойно и по-малко стресиращо за лицето и по-ефективно за авиокомпанията. Това предварително качване зависи от явяването на съответния пътник на изхода навреме и е предмет на съображения за безопасност.

Помощ при пристигане

Съгласно член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и приложение I към него управителните органи на летищата трябва да оказват помощ при пристигане на хора с увреждания или хора с ограничена подвижност да приберат багажа си на борда на въздухоплавателното средство; да се придвижат от своите места до вратата на въздухоплавателното средство; да слязат от борда на въздухоплавателното средство; да се придвижат от въздухоплавателното средство до багажната зала и да приберат багажа си; да приключат имиграционните и митническите процедури; да се придвижат от багажната зала до определената точка.

Добра практика е кабинният екипаж на въздушния превозвач да се увери, че при слизане от борда летищните асистенти, които чакат на вратата на въздухоплавателното средство, са представени на пътниците, нуждаещи се от помощ. Това ще спомогне за избягване на объркващи ситуации или неоказване на помощ, например когато персоналът по оказване на помощ не е в състояние веднага да идентифицира пътниците, които се нуждаят от помощ (какъвто може да бъде случаят с хора със скрити увреждания).

В съответствие с изискването за „съобразена помощ“ съгласно член 7, параграф 7 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 помощта за придвижване от багажната зала до определената точка следва да включва превозването на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност от багажната зала до определената точка заедно с техния багаж, ако те поискат това.

Настаняване на признати кучета придружители

В член 7, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че в случаите, в които съществува необходимост от признато куче придружител, това изискване трябва да бъде изпълнено, при условие че до въздушния превозвач, неговия представител или туроператор е подадено уведомление в съответствие с приложимите национални правила, които уреждат превоза на кучета придружители на борда на въздухоплавателни средства (в случай че такива правила съществуват). В приложение I към Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че летищните управителни органи носят отговорност за наземното обслужване на признати кучета придружители.

([58]) Вж. Регламент (ЕО) № 300/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 11 март 2008 г. относно общите правила в областта на сигурността на гражданското въздухоплаване и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2320/2002 (ОВ L 97, 9.4.2008 г., стр. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Вж. точка 7.3 от Ръководството за достъп до въздушен транспорт на хора с увреждания на Международната организация за гражданско въздухоплаване (ИКАО) (документ 9984), първо издание, 2013 г.

Подходящо е за кучетата придружители да се осигури добре поддържана зона за отдих на кучета,

„Дни на достъпността“: добра практика на летищата и въздушните превозвачи за подпомагане на хората с увреждания да се запознаят с пътуванията с въздушен транспорт

Няколко летища и въздушни превозвачи вече въведоха добрата практика за организиране на „дни на достъпността“, за да дадат възможност на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да опознаят летището и средата на борда преди пътуването си.

6.5. **Стандарти за качество на летището**

Консултация с ползвателите на летището и представителите на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност

Съгласно член 9, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 летищата, чийто годишен пътникопоток е над 150 000 търговски превоза на пътници, трябва да имат стандарти за качество по отношение на помощта, определена в приложение I към Регламент (ЕО) № 1107/2006. Управителните органи на летищата трябва да установят такива стандарти за качество и да определят средствата, предназначени за спазването им, в сътрудничество с въздушните превозвачи, посредством Комитета на ползвателите на летището (при наличие на такъв), и организациите, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност ([60]). Ако на дадено летище няма Комитет на ползвателите на летището, управителният орган на летището следва да организира алтернативна форма на консултация, която включва всички въздушни превозвачи, които превозват пътници с излитане или кацане на това летище.

Управителният орган на дадено летище следва редовно да организира срещи с представителите на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност; и да се консултира с тях по отношение на установяването на стандарти за качество; прегледа на изпълнението на стандартите за качество; прегледа на системите за мониторинг на изпълнението; възлагането на договорите на доставчиците на услуги (с изключение на поверителната от търговска гледна точка част на тези договори); и предоставянето на съвети относно достъпността на терминалите, оборудването и услугите, както и програмите за обучение.

Добра практика е представителите на хората с увреждания и хората с ограничена отговорност да се канят за проверка на съответствието със стандартите за качество.

В документите относно стандартите за качество следва ясно да е посочено, че е проведена консултация, заедно със списък на страните, с които е проведена консултация (напр. ползвателите на летището и представителите на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност); кога е проведена консултацията; и как са взети предвид мненията, изразени по време на консултацията.

Съдържание на стандартите за качество

В член 9, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се посочва, че трябва да се държи строга сметка за международно признатата политика и кодекси за поведение (и по-специално Кодекса за добро поведение в наземното обслужване по отношение на хората с ограничена подвижност на ЕКГА) ([61]). Кодексът на ЕКГА съдържа специфични качествени и количествени стандарти, свързани с оказването на помощта, определена в приложение I към Регламент (ЕО) № 1107/2006.

Задължителни стандарти за качество

Стандартите за качество по отношение на оказването на помощ, определени в член 9, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, са задължителни за летищните управителни органи в съответствие с член 14, параграф 1 от посочения регламент, който изисква националните правоприлагащи органи да вземат мерките, необходими за осигуряване спазването на тези стандарти за качество.

Публикуване на стандартите за качество

Съгласно член 9, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 управителните органи на летищата са длъжни да публикуват своите стандарти за качество. Пътниците следва да могат бързо и лесно да открият тези стандарти за качество на уебсайта на летището.

([60]) Управителният орган на летището следва в този случай да вземе предвид становището на Комитета на ползвателите на летището относно оборудването, което трябва да се закупи, с оглед оказване на помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност.

([61]) Вж. също приложение 5-B към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5.

Мониторинг на изпълнението на стандартите за качество

Следва да се правят редовни прегледи за проверка на изпълнението на стандартите за качество от страна на доставчиците на услуги. Доставчиците на услуги „следва да въведат собствени системи за мониторинг на изпълнението и да предоставят разумни данни съгласно изискванията на общността на летището“ ([62]).

Летищните управителни органи следва да събират данните, които измерват изпълнението във връзка с документа за стандартите за качество, и да представят тези данни ежегодно на националните правоприлагащи органи. Представяните на националните правоприлагащи органи данни следва да включват данните, свързани с изпълнението на количествените измерители на ЕКГА ([63]); резултатите от всички проучвания сред пътници; обобщения на проведените срещи с представителите на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност; случаите, при които пътник е изпуснал полета или свързващия си полет; както и случаите, при които не е била осигурена помощ за пристигащите пътници на изхода в рамките на 45 минути след пристигането.

Добра практика е управителните органи на летищата да приемат инструменти (напр. софтуерни системи, които дават на съответните заинтересовани страни достъп за преглед в реално време на ключовите показатели за ефективност и данните за ефективността, свързани с оказването на помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност). Това помага да се гарантира, че информацията относно оказването на помощ на пътниците се предава точно; че специалните такси, определени от управителните органи на летищата, за оказване на помощ на хора с увреждания и хора с ограничена подвижност са разумни и обвързани с разходите; както и че се извършва точен мониторинг на съответствието със стандартите за качество. Такива инструменти следва да извършват мониторинга на стандартите за качество чрез измерване на услугите, предоставяни на всеки отделен пътник.

6.6. **Задължение на въздушните превозвачи да обръщат специално внимание на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност в случай на закъснения и отменени полети**

В допълнение към изискванията на Регламент (ЕО) № 1107/2006 относно осигуряването на помощ за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност на летищата член 9, параграф 1 и член 9, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 261/2004 изискват оперирашите въздушни превозвачи да обръщат специално внимание на нуждите на хората с ограничена подвижност и придружаващите ги лица при отказан достъп на борда, отмяна или закъснение с различно времетраене на полети. Всички пътници имат право на грижи като храна и напитки (в разумно съотношение според времето за изчакване); настаняване в хотел, когато се налага престой за една нощ; и възможност за две безплатни телефонни обаждания и използване на електронна поща. Въпреки това, съгласно член 11, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 261/2004 нуждите на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да бъдат с приоритет.

Такива грижи следва да се предлагат на пътниците безплатно и по ясен и достъпен начин (включително чрез електронни средства за комуникация). Въздушните превозвачи следва също така да имат въведени процедури за активно предлагане на грижи за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност на съответния полет и полагането на грижи за тях да бъде с приоритет. Това означава, че не бива да се допуска пътниците да търсят изход от ситуацията сами (като например да намират и плащат за настаняване или храна). Вместо това оперирашите въздушни превозвачи трябва активно да предлагат грижи. Оперирашите въздушни превозвачи следва също така да гарантират, когато е възможно, че предлаганото настаняване е достъпно за хората с увреждания и техните кучета придружители.

С оглед на изискванията в случай на отказан достъп на борда, големи закъснения и отмяна на полети, добра практика е летищните управителни органи и въздушните превозвачи да създават и поддържат планове за действие при извънредни ситуации, за да се сведе до минимум въздействието на големи проблеми с полетите върху хората с увреждания и хората с ограничена мобилност на летищата (например със списък на достъпни места за настаняване в близост до летището; списък на потенциални доставчици на медицинско оборудване; и подробности за зарядните точки за електрическо медицинско оборудване).

6.7. **Здраве и безопасност на персонала, оказващ помощ**

Не следва да се застрашават здравето и безопасността на персонала на летището, който оказва помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност. Например при оказване на помощ персоналът на летището следва, когато е възможно, да използва механични помощни средства като наземни инвалидни колички, инвалидни колички за качване на борда, рампи и асансьори; а ръчното повдигане на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да се ограничава до изключителни случаи.

([62]) Вж. член 9, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, във връзка с параграф 9.1 от Кодекса за добро поведение в наземното обслужване на ЕКГА.

([63]) Вж. точка 7.5 от приложение 5-B към документ № 30 на ЕКГА, част I, раздел 5.

Когато държавите членки имат национални правила, уреждащи отговорностите на работодателите по отношение на защитата на здравето и безопасността на техните служители, тези правила следва да се спазват при оказването на помощ.

7. **ОТКАЗ ЗА КАЧВАНЕ НА БОРДА НА ПЪТНИК С УВРЕЖДАНЕ ИЛИ ПЪТНИК С ОГРАНИЧЕНА ПОДВИЖНОСТ И ОБВЪРЗВАНЕ НА КАЧВАНЕТО С УСЛОВИЕТО ТАКИВА ПЪТНИЦИ ДА ПЪТУВАТ С АСИСТЕНТ ПО БЕЗОПАСНОСТТА**

Точка 5.5 по-горе относно отказ за резервация или качване на борда е приложима и за ситуации, при които въздушен превозвач отказва да качи пътник на борда на основание изискванията за безопасност; или обвързва превозването на съответния пътник с условието същият да се придружава от лице, което е в състояние да окаже необходимата помощ с цел спазване на приложимите изисквания за безопасност.

8. **ПОМОЩ, ОКАЗВАНА ОТ ВЪЗДУШНИЯ ПРЕВОЗВАЧ**

Въздушен превозвач трябва да окаже на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност помощта, изброена в приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006, в случаите, в които тези лица са уведомили за нуждата си от помощ най-малко 48 часа преди оповестеното време на излитане за съответния полет; са уведомили предварително, че пътуват с куче придружител; и са се представили лично в определена точка на пристигане и заминаване и по-късно на гишето за регистрация в часа, посочен в член 7, параграф 4 от същия регламент. Съгласно член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 всеки въздушен превозвач трябва да предоставя помощта, посочена в приложение II към регламента, безплатно.

Следва да се подчертае, че основната отговорност на кабинния екипаж е безопасността на всички пътници на борда на въздухоплавателното средство. Той осигурява спазването на изискванията за безопасност на борда и организира помощта по отношение на безопасността при възникване на извънредни ситуации и по време на ежедневните дейности. Всяко действие, което би могло да наруши изпълнението на техните задължения или тяхната медицинска пригодност (включително съображения за здраве и безопасност), може да повлияе на безопасността на всички пътници на борда. Кабинните екипажи не са задължени да предоставят лична помощ на хората с увреждания или хората с ограничена подвижност (например помощ при хранене или пиене), която надхвърля услугата, предоставяна на другите пътници. Въпреки това от тях може да се очаква да оказват помощ при отварянето на съдовете за храна и описанието на организирането на кетъринг за слепите хора. По същия начин кабинният екипаж не е задължен да оказва помощ в умивалните или тоалетните (в случаите, когато пътникът не може да използва тоалетните без чужда помощ). Въпреки това от кабинния екипаж може да се очаква да оказва помощ на даден пътник при придвижването му през кабината с бордова инвалидна количка (където има такава) или чрез алтернативни методи. Кабинният екипаж не е задължен да предоставя медицински услуги (включително прилагане на лекарства на пътници с увреждания или пътници с ограничена подвижност). Ако лице с увреждания или лице с ограничена подвижност не е в състояние да изпълнява такива задачи без чужда помощ, но трябва да изпълни една или повече от тези задачи по време на полета, то трябва да се придружава от асистент, който може да му осигури необходимата помощ.

По отношение на превозването на багаж: освен задължението на въздушните превозвачи да превозват безплатно медицинско оборудване и два броя оборудване за придвижване, за лице с увреждания или лице с ограничена подвижност (както е посочено по-подробно в точки 8.2 и 8.3 по-долу), правилата относно ограниченията за теглото се прилагат по отношение на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност по същия начин както и за всички други пътници (т.е. те трябва да платят същата такса за свърхбагаж както и всички други пътници). Съгласно приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006 правилата относно ограниченията за теглото не се прилагат по отношение на превоза на медицинско оборудване и оборудване за придвижване, доколкото ограничението за два броя оборудване за придвижване, за лице с увреждания или лице с ограничена подвижност е спазено и са изпълнени изискванията във връзка с приложимите ограничения, свързани с превоза на опасни товари, безопасността на въздухоплаването или размера и сертифицирането на въздухоплавателното средство.

8.1. **Превоз на признати кучета придружители в кабината**

При спазване на националното законодателство и законодателството на ЕС относно придвижването на животни, посочено в точка 5.7 ([64]), разрешава се признатите кучета придружители да пътуват в пътническата кабина без допълнително заплащане в съответствие с член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и приложение II към него.

([64]) Вж. по-специално Регламент (ЕС) № 576/2013.

Признатите кучета придружители обикновено седят в пространството на пода пред седалката на собственика си. В случаите, в които куче придружител не може да седи на пода пред седалката на собственика си (например защото е твърде голямо), въздушният превозвач трябва да предложи подходяща алтернатива за настаняване на кучето, без да начислява допълнителна такса, съгласно член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и приложение II към него. Това може да включва безплатно осигуряване на място за сядане на кучето придружител до лицето с увреждания.

8.2. **Транспортиране на оборудване за придвижване**

Съгласно член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и приложение II към него всеки въздушен превозвач трябва да транспортира безплатно най-много два броя оборудване за придвижване (включително електрически инвалидни колички), за всяко лице с увреждания или лице с ограничена подвижност.

Въпросното лице трябва да уведоми въздушния превозвач за транспортирането на електрически инвалидни колички най-малко 48 часа преди оповестеното време на излитане на полета. Превозът на такива електрически инвалидни колички подлежи на възможни пространствени ограничения на борда на въздухоплавателното средство. Той се подчинява също така на съответното законодателство относно опасните товари.

В Регламент (ЕО) № 1107/2006 няма определение за „оборудване за придвижване“. Въпреки това може да се разбира, че то означава всяко оборудване, което е предназначено да подпомага хората с увреждания и хората с ограничена подвижност във връзка с тяхната подвижност. Безплатното транспортиране на оборудване за придвижване, не се ограничава до изделията, необходими по време на полета, но също така включва оборудване за придвижване, необходимо на мястото на дестинацията. Електрическите инвалидни колички много често не могат да се транспортират в кабината на въздухоплавателното средство, така че включването им в приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006 в категорията оборудване за придвижване, което трябва да се транспортира безплатно, означава, че тази категория включва изделия, които не са необходими по време на полета, а по-скоро на мястото на дестинацията.

За да осигурят необходимата помощ, въздушните превозвачи, техните представители и туроператори следва предварително да поискат от хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, които пътуват с оборудването си за придвижване, да предоставят цялата необходима информация, свързана с транспортирането му.

„Насоки относно транспортирането на помощни средства за осигуряване на подвижност на IATA“ ([65]) е резултат от инициатива на IATA за обединяване на заинтересованите страни, участващи в транспортирането на оборудване за придвижване (включително представители на хората с увреждания, въздушни превозвачи, доставчици на наземни услуги, летища, регулатори, академични среди и производители на оборудване за придвижване), с цел да се събере информация за най-добрите практики във връзка с безопасното транспортиране на оборудване за придвижване. В тях се съдържат препоръки, които помагат на въздушните превозвачи и управителните органи на летищата да изпълняват своите задължения, свързани с транспортирането на оборудване за придвижване; и да се сведе до минимум броят на случаите, в които въздушен превозвач отказва да транспортира оборудване за придвижване, или в които оборудване за придвижване, е загубено или повредено.

8.3. **Превозване на медицинско оборудване**

Съгласно член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и приложение II към него въздушните превозвачи са длъжни да превозват медицинското оборудване на хората с увреждания и хората с ограничена отговорност безплатно.

Предвид широкия спектър от пътници, които Регламент (ЕО) № 1107/2006 цели да обхване, няма определение за медицинско оборудване или за количеството такива изделия, които могат да се превозват (за разлика от оборудването за придвижване, което, както е посочено по-горе в точка 8.2, е ограничено до два броя). Обстоятелствата, свързани с всяко искане за превоз на такива изделия, следва да бъдат оценени по същество за всеки случай поотделно и като се вземат предвид нуждите на пътника.

Законодателството относно опасните товари може да окаже влияние върху превоза на медицинско оборудване: течни лекарства над определено количество или спринцовки могат да бъдат разрешени в ръчния багаж само при представяне на медицинско свидетелство, в което се посочва, че употребата на оборудването или лекарството по време на полета е от съществено значение, в съответствие с Регламент (ЕО) № 300/2008.

([65]) Насоки относно транспортирането на помощни средства за осигуряване на подвижност на IATA — първо издание, февруари 2023 г., https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Въздушните превозвачи трябва да транспортират безплатно медицинския кислород на хора с увреждания в кабината, при условие че оборудването отговаря на всички законови изисквания, свързани с превоза на опасни товари, които се основават на техническите инструкции за безопасен въздушен превоз на опасни товари на ИКАО ([66]); и превозвачът е получил предварително уведомление за това. Въздушните превозвачи могат също да изберат самите те да осигурят медицински кислород на пътниците. Въпреки това, те не са задължени да го правят и имат право да събират такса за осигуряването на медицински кислород. Ако въздушните превозвачи решат да осигурят медицински кислород на своите пътници, добра практика е да го предлагат на намалена цена. Въздушните превозвачи следва да публикуват таксите, които начисляват за осигуряването на медицински кислород. Въздушните превозвачи могат да поискат да бъдат предварително уведомени за нуждата от кислород, когато лице с увреждания желае да използва доставка от въздушния превозвач по време на полет.

Въздушните превозвачи са длъжни да предоставят на пътниците цялата необходима информация в съответствие с разпоредбите на Регламент (ЕС) № 965/2012 на Комисията, свързана с превоза на опасни товари по въздуха.

8.4. **Уреждане на място, което отговаря на специалните нужди на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност** ([67])

Съгласно член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и приложение II към него въздушните превозвачи трябва да полагат всички разумни усилия при уреждане на място по време на полетите с оглед посрещане нуждите на хората с увреждания или хората с ограничена подвижност, при поискване и при спазване изискванията за безопасност и при възможност за спазване на тези условия ([68]).

Следователно хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да получат подходящо място за сядане, ако такова е налично по време на резервацията. В съответствие с член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и приложение II към него те не трябва да бъдат таксувани за получаването на достъп до подходящо място за сядане. Политиките на въздушните превозвачи в областта на разпределението на местата за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да бъдат прозрачни. Въздушните превозвачи следва да публикуват процедурите си, свързани с искането за разполагане на „подходящо място“, на своите уебстайтове.

Въздушните превозвачи могат да поискат информация относно увреждането или свързаните с подвижността ограничения, за да са в състояние да разположат съответното лице на най-подходящото място.

В Ръководството на ИКАО се посочва ([69]), че „когато дадено лице определи естеството на своето увреждане, операторът на въздухоплавателното средство следва, преди да разпредели място на този пътник, да го информира за наличните места, които са най-достъпни, и след това да установи с този пътник подходящото за него място (напр. подвижни подлакътници, близка тоалетна, съседни места за сядане за лицето с увреждания и асистента), при спазване на правилата за безопасност. Ако местата не се разпределят предварително, добра практика е да се позволи на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да се качат предварително на борда и да изберат мястото, което най-добре отговаря на техните нужди, ако има такова, при спазване на правилата за безопасност“.

След като местата за сядане са разпределени, хората с увреждания и хората с ограничена подвижност не следва да бъдат премествани от местата, които са най-подходящи за тях, поради причини, различни от тези, свързани с безопасността. В случай на смяна на въздухоплавателното средство, хората с увреждания и хората с ограничена подвижност следва да бъдат разположени на подходящо място.

8.5. **Уреждане на място за лицата, придружаващи хора с увреждания или хора с ограничена подвижност**

В съответствие с приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006 въздушните превозвачи трябва да положат всички разумни усилия да дадат на лице, което придружава лице с увреждания или лице с ограничена подвижност и което му оказва помощ, място до лицето с увреждания или лицето с ограничена подвижност. Освен това, въз основа на Регламент (ЕС) № 965/2012, Агенцията за авиационна безопасност на Европейския съюз (ЕААБ) прие стандарт за превоза на специални категории пътници, в който се определя (наред с други въпроси), че лицата, придружаващи хора с увреждания и хора с ограничена подвижност, следва да се настанят до лицето с увреждания или лицето с ограничена подвижност, което придружават ([70]).

([66]) В документ 9284 на ИКАО „Технически инструкции за безопасен въздушен превоз на опасни товари“ се прилагат основните разпоредби, предвидени в приложение 18 „Безопасен въздушен превоз на опасни товари“ на ИКАО, които също са посочени в Регламент (ЕС) № 965/2012 на Комисията.

([67]) Вж. също точка 5.8 по-горе.

([68]) Вж. приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006. Например пътник, който не може лесно да премине през неподвижните подлакътници от страната на пътеката, следва да се разположи на място с подвижни подлакътници; място, което осигурява допълнително пространство за краката за пътник, който не може да сгъва краката си; или място в близост до тоалетната или изхода за пътник с ограничена подвижност.

([69]) Вж. параграф 3.21 от Ръководството за достъп до въздушен транспорт на хора с увреждания на Международната организация за гражданско въздухоплаване (ИКАО) (документ 9984), първо издание, 2013 г.

([70]) Вж. стандарт AMC1 CAT.OP.MPA.155, буква в) на Агенцията за авиационна безопасност на Европейския съюз (ЕААБ): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
В контекста на Регламент (ЕС) № 965/2012 AMC означава „приемливи мерки за съответствие“; CAT означава „търговски въздушен транспорт“; а OP означава „операция“.

Съгласно член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и приложение II към същия регламент, ако (i) даден въздушен превозвач поиска асистент по безопасността да придружава дадено лице с увреждания или лице с ограничена подвижност в съответствие с член 4, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006, и (ii) въздушният превозвач е в състояние да настани придружаващия асистент по безопасността до лицето с увреждания или лицето с ограничена подвижност; то въздушният превозвач не трябва да налага допълнителна такса за резервиране на мястото на придружаващия асистент по безопасността.

8.6. **Съобщаване на съществена информация за полет**

Съгласно член 10 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 и приложение II към същия регламент съществената информация за полетите трябва да се предоставя в достъпни форми. Това винаги следва да включва информацията за безопасността, свързана с въздухоплавателното средство. Считано от 28 юни 2025 г., съобщаването на информация трябва да отговаря на правилата, предвидени в Директива (ЕС) 2019/882.

8.7. **Помощ при придвижване до тоалетни**

Съгласно член 10 и приложение II към Регламент (ЕО) № 1107/2006 кабинният екипаж е длъжен да окаже съобразена помощ на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност при придвижване от мястото им до тоалетни, при необходимост.

Подобна помощ обаче не следва да застрашава здравето и безопасността на кабинния екипаж. Следователно, при липса на подходящо оборудване, кабинният екипаж следва да не бъде задължен да оказва помощ на лице с увреждания или лице с ограничена подвижност при повдигане и преместване ръчно от мястото му до тоалетните. По принцип за тази цел следва да се използват бордови инвалидни колички, когато има такива (еквивалентни алтернативи могат да бъдат трансферни дъски или медицински подемници).

На хората с увреждания и хората с ограничена подвижност не следва да се отказва качване на борда само защото не може да им бъде оказана помощ при придвижване до тоалетните поради липса на бордова инвалидна количка или алтернативно устройство. Когато е възможно, те следва да бъдат информирани предварително за липсата на бордова инвалидна количка или алтернативен инструмент, така че да могат да вземат информирано решение дали да пътуват или не при тези условия. Сама по себе си невъзможността хората с увреждания или хората с ограничена подвижност да използват тоалетните не представлява риск за безопасността и следователно не може да бъде основателна причина да им бъде отказан превоз, особено по време на полети на къси разстояния.

Въздушните превозвачи, когато е възможно, следва да вземат предвид нуждите на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, когато вземат решения за преоборудването на въздухоплавателните средства или за проектирането на нови въздухоплавателни средства ([71]). Това може да включва осигуряването на подходяща бордова инвалидна количка и проектирането на достъпни тоалетни. В документ № 30 на ЕКГА, част I се съдържат специфични препоръки за желателното минимално оборудване на въздухоплавателните средства, свързано с нуждите на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност ([72]).

9. **ЗАГУБА ИЛИ ПОВРЕДА НА ОБОРУДВАНЕ ЗА ПРИДВИЖВАНЕ**

Оборудването за придвижване, е от решаващо значение за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, за да останат независими в ежедневието си. То често е направено специално по мярка и може да е много скъпо за подмяна или ремонт.

Съгласно член 12 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 в случай на загуба или повреда на оборудване за придвижване, или помощни устройства, станала по време на обслужване на летището или по време на транспортирането на борда на въздухоплавателното средство, пътникът, собственик на такова оборудване, следва да бъде обезщетен в съответствие с международното, европейското и националното право.

([71]) Вж. съображение 11 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.
([72]) Вж. точка 5.5 от Документ № 30 на ЕКГА, част I.

В Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз (известна като Монреалската конвенция) се урежда отговорността на въздушните превозвачи за изгубено или повредено оборудване за придвижване ([73]). В конвенцията се посочва, че въздушните превозвачи носят отговорност за всяка загуба или повреда на личен багаж (включително оборудване за придвижване).

В съответствие с приложение I към Регламент (ЕО) № 1107/2006 управителните органи на летищата са отговорни за наземното обслужване на оборудването за придвижване. Това не засяга отговорността на въздушните превозвачи съгласно Монреалската конвенция във връзка с изплащането на обезщетение в случай на загуба или повреда на оборудването за придвижване. Въпреки това Регламент (ЕО) № 1107/2006 не ограничава въздушните превозвачи да търсят възстановяване на разходите за всяко изплатено обезщетение, когато загубата или повредата на оборудването за придвижване, е резултат от действията на управителния орган на летището или друга трета страна.

Член 22, параграф 2 от Монреалската конвенция ограничава обезщетението за загуба или повреда на личен багаж (включително оборудване за придвижване) ([74]). Такова обезщетение често не покрива действителните разходи за подмяна или ремонт на оборудване за придвижване. Член 22, параграф 2 позволява също така по време на предаване на багажа на превозвача пътниците да направят специална декларация за интерес от доставка в местоназначението и да заплатят допълнителна сума, ако е необходимо. В тази декларация пътникът посочва стойността на багажа; и в случай на загуба или повреда превозвачът е отговорен да заплати сума, непревишаваща декларираната сума на багажа, освен ако докаже, че сумата е по-голяма от действителния интерес на пътника от доставка в местоназначението.

Добра практика е въздушните превозвачи и техните представители проактивно да предлагат на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност възможността да направят специална декларация за интерес съгласно член 22, параграф 2 от Монреалската конвенция — още по време на резервацията, но най-късно по време на предаване на оборудването на превозвача. Добра практика е да се даде възможност декларацията да бъде направена безплатно ([75]).

Препоръчително е хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, които пътуват с оборудване за придвижване, да обмислят дали да разширят застрахователната си полица, като включат загуба или повреда на оборудването си за придвижване.

10. **ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ**

В член 15, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 се предвижда лице с увреждания или лице с ограничена отговорност, което счита, че е извършено нарушение на неговите права съгласно Регламент (ЕО) № 1107/2006, да може да постави въпроса на вниманието на управителния орган на съответното летище или на вниманието на съответния въздушен превозвач (в зависимост от случая).

Съгласно член 15, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 лице с увреждания или лице с ограничена отговорност може да подаде жалба до националния правоприлагащ орган само ако (i) вече е подало жалба до въздушния превозвач или управителния орган на летището, и (ii) последният не е отговорил в разумен срок на жалбоподателя или жалбоподателят не счита отговора за удовлетворителен.

Лице с увреждания или лице с ограничена отговорност може да подаде жалба до всеки национален правоприлагащ орган, отговарящ за изпълнението на Регламент (ЕС) № 1107/2006, в която и да е държава членка или до всеки друг орган, който е компетентен да разглежда жалбите във връзка със същия регламент ([76]).

([73]) ЕС е договаряща страна по Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз. Вж. Решение 2001/539/ЕО на Съвета от 5 април 2001 г. относно сключването от Европейската общност на Конвенцията за уеднаквяване на някои правила за международния въздушен превоз (Конвенцията от Монреал) (ОВ L 194, 18.7.2001 г., стр. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) Монреалската конвенция ограничава правото на обезщетение и отговорността на превозвача до 1 288 специални права на тираж (SDR) (приблизително 1 581 EUR към 5.7.2024 г.) в случай на унищожаване, загуба, повреда или закъснение на багаж.

([75]) През 2013 г. Комисията прие предложение за регламент (COM(2013) 130 final) за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети и на Регламент (ЕС) № 2027/97 относно отговорността на въздушните превозвачи по отношение на въздушния превоз на пътници и техния багаж. Ако то бъде прието, въздушните превозвачи и техните представители ще бъдат задължени да предлагат на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност възможността да направят специална декларация за интерес безплатно (вж. член 2, параграф 4 от предложението). Съзаконодателите все още не са приели предложения регламент.

([76]) Ако жалбата е свързана с трансгранична ситуация, жалбоподателят може да се обърне към мрежата на европейските потребителски центрове, която може да предостави практическа помощ за намиране на решение по жалбата: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Не всички национални правоприлагащи органи на всяка държава членка обаче имат правомощия да разглеждат такива жалби. Съгласно член 14, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 националните правоприлагащи органи са отговорни само за неговото изпълнение по отношение на полетите, заминаващи или пристигащи на летищата, намиращи се на територията на техните държави членки.

Добра практика е да се следва основания на инцидентите подход както при разпределянето на жалби между националните правоприлагащи органи съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 ([77]).

По отношение на жалбите, свързани с осигуряването на необходимата помощ от страна на управителен орган на летище: компетентният национален правоприлагащ орган следва да бъде органът в държавата членка, в която се намира въпросното летище ([78]).

По отношение на жалбите, свързани с оказването на помощ от страна на даден въздушен превозвач: ако мястото на заминаване се намира в държава членка, компетентният национален правоприлагащ орган следва да бъде националният правоприлагащ орган в тази държава членка; ако обаче мястото на заминаване се намира извън държавите членки и полетът се осъществява от лицензиран превозвач от ЕС, компетентният национален правоприлагащ орган следва да бъде националният правоприлагащ орган в първата държава членка на пристигане.

Принципът на териториалност означава, че ако възникне инцидент по време на полет, националният правоприлагащ орган от държавата членка, която е издала оперативния лиценз на въздушния превозвач, може да бъде помолен от националния правоприлагащ орган, който разглежда жалбата, да окаже съдействие за намиране на решение по жалбата.

Съгласно член 15, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 национален правоприлагащ орган, който получи жалбата, но няма правомощията да я разгледа, трябва да я изпрати на националния правоприлагащ орган, който има такива правомощия.

За да се гарантира ефективното прилагане на Регламент (ЕО) № 1107/2006, националните правоприлагащи органи трябва да си сътрудничат и взаимно да си оказват помощ, така че компетентният национален правоприлагащ орган, отговарящ за разглеждане на жалба относно конкретен превозвач, да може да получи необходимата информация за намиране на решение по жалбата (при пълно зачитане на европейското и националното законодателство относно защитата на данните).

Всички съответни субекти (въздушни превозвачи и техните представители, туроператори, летищни управителни органи и национални правоприлагащи органи) следва да вземат всички необходими мерки за осигуряване на възможност за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност да подават своите жалби чрез достъпни средства.

11. **РОЛЯ НА НАЦИОНАЛНИТЕ ПРАВОПРИЛАГАЩИ ОРГАНИ: МОНИТОРИНГ И ПРИВЕЖДАНЕ В СЪОТВЕТСТВИЕ**

Националните правоприлагащи органи следва да вземат всички необходими мерки, за да гарантират, че правата на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност се зачитат. Съгласно член 14, параграф 1 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 националният правоприлагащ орган или националните правоприлагащи органи на дадена държава членка са отговорни за изпълнението на регламента по отношение на полетите, заминаващи или пристигащи на летищата, намиращи се на нейна територия.

([77]) Вж. в това отношение споразумението между националните правоприлагащи органи съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 на уебсайта https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_bg?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Вж. съображение 17 от Регламент (ЕО) № 1107/2006.

Добра практика е всички национални правоприлагащи органи да извършват проактивен мониторинг на прилагането на Регламент (ЕС) № 1107/2006 и да търсят отговорност от управителните органи на летищата и въздушните превозвачи. Дейностите по мониторинг могат да включват редовни проверки на летищата и въздушните превозвачи; преглед на уебсайтовете на летищата и въздушните превозвачи по отношение на достъпността и съответното съдържание за хората с увреждания и хората с ограничена подвижност ([79]). Националният правоприлагащ орган на държавата членка, която е издала оперативния лиценз на въздушния превозвач от ЕС, следва да извършва мониторинг на неговите търговски практики във връзка с Регламент (ЕО) № 1107/2006; неговите „процедурни наръчници“; както и инструментите и процедурите, които въздушният превозвач е въвел, за да гарантира пълно съответствие с регламента. Той следва по-специално да извършва мониторинг на правилата за безопасност на въздушните превозвачи, за да се гарантира, че те се основават единствено на съображения за безопасност, и следва да гарантира, че въздушните превозвачи не намаляват броя на пътниците с увреждания и пътниците с ограничена подвижност поради други (напр. търговски) причини. Националните правоприлагащи органи, които са установили неправилно прилагане на тяхна територия на Регламент (ЕО) № 1107/2006, свързано с търговските практики, инструментите и процедурите на даден въздушен превозвач, трябва да обърнат внимание на националния правоприлагащ орган на държавата членка, която е издала оперативния лиценз на въздушния превозвач от ЕС, за да се даде възможност на националните правоприлагащи органи (ако е възможно) да координират действия с цел прекратяване на незаконните практики.

Добра практика е националните правоприлагащи органи да се консултират с организациите, представляващи хората с увреждания и хората с ограничена подвижност, и организациите, представляващи предприятията в сектора (управителни органи на летищата, въздушни превозвачи и туроператори), или да създадат консултативни съвети, състоящи се от представителите на тези заинтересовани страни. При създаването на такива консултативни съвети по въпроси, свързани с уврежданията, националните правоприлагащи органи могат да обмислят да поканят (освен представителните организации на хората с увреждания и хората с ограничена подвижност) несвързани експерти, които се занимават с улесняването на въздушния транспорт за хората с увреждания, както и несвързани хора с увреждания и хора с ограничена подвижност, които често пътуват и които могат да предоставят практически съвети на националните правоприлагащи органи.

([79]) На 29 ноември 2023 г. Комисията прие законодателно предложение за регламент на Европейския парламент и на Съвета за изменение на регламенти (ЕО) № 261/2004, (ЕО) № 1107/2006, (ЕС) № 1177/2010, (ЕС) № 181/2011 и (ЕС) 2021/782 по отношение на контрола по прилагането на правата на пътниците в Съюза (COM(2023) 753 final). Това ще задължи въздушните превозвачи да определят стандарти за качество на услугите, свързани с изпълнението на задълженията им, произтичащи от регламента, и да публикуват на всеки 2 години доклад относно прилагането на техните стандарти за качество. Тези доклади ще помогнат значително на националните правоприлагащи органи да осъществяват задачите си, свързани с прилагането и мониторинга.