C/2024/5992

4.10.2024

SDĚLENÍ KOMISE

Uplatňování výkladových pokynů k nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě

(C/2024/5992)

OBSAH

Strana

1. Úvod 3

2. Hlavní zásady 4

2.1 Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají stejně jako všichni ostatní občané právo na volný pohyb, svobodu volby a nediskriminační zacházení 4

2.1.1 Zákaz odmítnout rezervaci osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nebo odmítnout přijmout takovou osobu na palubu. 4

2.1.2 Zákaz ukládání zvláštních podmínek nebo poplatků za cestování osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace 5

2.2 Bezplatná zvláštní pomoc 5

2.3 Bezpečnost letectví 5

2.4 Spolupráce s organizacemi, které zastupují osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace 5

2.5 Bezproblémová, vysoce kvalitní pomoc odpovídající zvláštním potřebám každého cestujícího 6

2.6 Poskytování informací v přístupných formátech 6

3. Oblast působnosti nařízení (ES) č. 1107/2006 7

3.1 Územní oblast působnosti 7

3.2 Osobní působnost 7

3.2.1 Definice osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace 7

3.2.2 Vyžadování dokladů od osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace o jejich zdravotním stavu 8

3.2.3 Faktory, které mohou být potenciální příčinou omezené schopnosti pohybu a orientace: 9

4. Odborná příprava 9

5. Pravidla pro přípravu cesty 10

5.1 Přístupnost internetových stránek letišť a leteckých dopravců a služeb poskytovaných na mobilních zařízeních včetně mobilních aplikací 10

5.2 Informace o bezpečnostních pravidlech a omezeních leteckých společností týkajících se přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace 11

5.3 Rezervace 11

5.4 Předběžné oznámení o potřebách pomoci 12

5.4.1 Předběžné oznámení o potřebě pomoci 12

5.4.2 Povinnost leteckých dopravců, jejich zástupců a provozovatelů souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy usnadnit předběžné oznámení a předat je příslušným subjektům 13

5.5 Odmítnutí rezervace nebo nástupu 14

5.6 Požadavek na doprovázející osobu, která působí jako bezpečnostní asistent 15

5.7 Cestování s uznaným asistenčním psem 16

5.8 Rezervace míst 17

5.9 Předávání informací letišti a provozujícímu leteckému dopravci 17

6. Pomoc na letišti 18

6.1 Určení míst setkání 18

6.2 Kdo by měl na letištích poskytovat pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace? 19

6.3 Zvláštní poplatek od uživatelů letiště na financování pomoci 19

6.4 Poskytování pomoci na letišti 21

6.5 Normy kvality letiště 24

6.6 Povinnost leteckých dopravců věnovat zvláštní pozornost osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v případě zpoždění a zrušení 25

6.7 Zdraví a bezpečnost asistenčních pracovníků 25

7. Odmítnutí přijetí cestujícího se zdravotním postižením nebo cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace na palubu a podmínění nástupu tohoto cestujícího tím, že bude cestovat s bezpečnostním asistentem 26

8. Pomoc poskytovaná leteckým dopravcem 26

8.1 Přeprava uznaných asistenčních psů na palubě 26

8.2 Přeprava vybavení pro mobilitu 27

8.3 Přeprava lékařského vybavení 27

8.4 Sedadla vyhovující zvláštním potřebám osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace () 28

8.5 Místo pro osoby, které doprovázejí osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace 28

8.6 Sdělení základních informací týkajících se letu 29

8.7 Pomoc při přemístění na toalety 29

9. Ztráta nebo poškození vybavení pro mobilitu 29

10. Stížnosti 30

11. Role vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování: monitorování a prosazování dodržování pravidel 31

1. **ÚVOD**

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ([1]) vstoupilo v platnost dne 15. srpna 2006. Nařízení je plně použitelné od 26. července 2008 ([2]).

Články 21 a 26 Listiny základních práv Evropské unie ([3]) uznávají právo osob se zdravotním postižením na nediskriminaci, nezávislost, sociální a profesní začlenění a účast na životě společnosti. Článek 9 Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením zakotvuje zásadu přístupnosti a požaduje, aby smluvní státy přijaly vhodná opatření, která zajistí, aby osoby se zdravotním postižením měly na rovnoprávném základě s ostatními přístup k zařízením a službám, které jsou přístupné nebo poskytované veřejnosti, včetně dopravy ([4]). Nařízení (ES) č. 1107/2006 hraje důležitou roli při uplatňování těchto základních práv, protože stanoví pravidla na ochranu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě před diskriminací a zajišťuje, aby se jim dostalo potřebné pomoci, aby mohli cestovat na rovnoprávném základě s ostatními občany.

Nařízení (ES) č. 1107/2006 přineslo osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace nesporné výhody. Některá jeho ustanovení však byla vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování, které se zabývají prosazováním nařízení (ES) č. 1107/2006, letišti a leteckými dopravci, vykládána a uplatňována odlišně. Komise v roce 2012 zveřejnila první vydání svých výkladových pokynů ([5]), které mají poskytnout vodítko pro výklad a uplatňování řady ustanovení nařízení (ES) č. 1107/2006. Od té doby vznesli vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování, letečtí dopravci, letiště, cestující a jejich sdružení otázky, které ve výkladových pokynech z roku 2012 nejsou obsaženy. Z nedávného hodnocení nařízení (ES) č. 1107/2006 provedeného Komisí v roce 2021 rovněž vyplývá, že je třeba vyložit ustanovení, která nebyla zahrnuta do výkladových pokynů z roku 2012 ([6]).

Kromě povinností stanovených v nařízení (ES) č. 1107/2006 přijala Evropská konference civilního letectví (ECAC) v této oblasti několik norem a doporučení ([7]). Zejména oddíl 5 politického prohlášení ECAC v oblasti usnadnění civilního letectví obsahuje pokyny pro usnadnění přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace ([8]). Ustanovení čl. 9 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že řídící orgány letišť při stanovování svých norem kvality zohlední Kodex správného chování při pozemním odbavování osob s omezenou schopností pohybu a orientace konference ECAC, který je jednou z příloh Dokumentu č. 30 konference ECAC, část I oddíl 5. Kromě toho 10. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006 uvádí, že při organizaci pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace a při odborné přípravě svých pracovníků by letiště a letečtí dopravci měli zohlednit Dokument 30 konference ECAC, část I oddíl 5 ve znění platném v době přijetí nařízení (ES) č. 1107/2006.

([1]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Úř. věst. L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Články 3 a 4 nařízení (ES) č. 1107/2006 se začaly používat od 26. července 2007.

([3]) Úř. věst. C 326, 26.10.2012, s. 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. Evropská unie a všechny její členské státy jsou smluvními stranami úmluvy.

([5]) Pracovní dokument útvarů Komise ze dne 11. června 2012, *Výkladové pokyny k uplatňování nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě*, 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]) Pracovní dokument útvarů Komise, *Hodnocení nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě*, SWD(2021) 417 final. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) Konference ECAC je mezivládní organizace, kterou založily Mezinárodní organizace pro civilní letectví (ICAO) a Rada Evropy. V současné době má 44 členských států, včetně všech 27 členských států EU. Jejím cílem je harmonizovat politiky a postupy v oblasti civilního letectví mezi členskými státy a zároveň podporovat porozumění v politických otázkách mezi členskými státy a ostatními částmi světa.

([8]) Dokument 30 konference ECAC, část I oddíl 5. Nejnovější verzi dokumentu (13. vydání, prosinec 2023) naleznete na adrese: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Dalším právním předpisem EU, který přiznává práva osobám se zdravotním postižením a který je relevantní v souvislosti s leteckou dopravou, je směrnice (EU) 2019/882 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb ([9]) (evropský akt o přístupnosti), která stanoví požadavky na přístupnost u klíčových výrobků a služeb. Některé požadavky na přístupnost stanovené ve směrnici (EU) 2019/882 doplňují nařízení (ES) č. 1107/2006.

Cílem těchto výkladových pokynů je objasnit ustanovení nařízení (ES) č. 1107/2006 a prosazovat osvědčené postupy, aby se zajistilo lepší uplatňování a účinnější a důslednější prosazování ustanovení nařízení (ES) č. 1107/2006. Tyto výkladové pokyny však nemají za cíl pokrýt vyčerpávajícím způsobem všechna ustanovení a nevytvářejí žádná nová právní ustanovení. Je třeba rovněž poznamenat, že výkladové pokyny nejsou právně závazné a nemají vliv na výklad práva Unie podaný Soudním dvorem Evropské unie. Tyto výkladové pokyny nahrazují výkladové pokyny z roku 2012.

2. **HLAVNÍ ZÁSADY**

2.1 **Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají stejně jako všichni ostatní občané právo na volný pohyb, svobodu volby a nediskriminační zacházení**

V 1. bodě odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006 se uvádí, že osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají stejně jako všichni ostatní občané právo na volný pohyb, svobodu volby a nediskriminační zacházení Toto právo se rovněž vztahuje na leteckou dopravu.

2.1.1 ***Zákaz odmítnout rezervaci osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nebo odmítnout přijmout takovou osobu na palubu.***

Článek 3 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že letecký dopravce, jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nesmí z důvodu zdravotního postižení nebo omezené schopnosti pohybu a orientace odmítnout rezervaci letu nebo nástup osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace na palubu.

Ustanovení čl. 4 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví dvě výjimky ze zákazu uvedeného v článku 3 uvedeného nařízení:

i) pokud není možné přepravit dotčenou osobu v souladu s bezpečnostními požadavky stanovenými buď mezinárodními, unijními ([10]) nebo vnitrostátními právními předpisy, nebo orgánem, který vydal dotyčnému leteckému dopravci osvědčení leteckého provozovatele;

ii) pokud velikost letadla nebo jeho dveří nástup na palubu nebo přepravu této osoby reálně neumožňuje.

Podle čl. 4 odst. 3 nařízení (ES) č. 1107/2006 jsou letečtí dopravci, jejich zástupci a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy povinni zveřejnit bezpečnostní pravidla, která se vztahují na přepravu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Tato pravidla by měla být jednoduchá, jasná a snadno dohledatelná ([11]).

Ustanovení čl. 4 odst. 4 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že pokud letečtí dopravci, jejich zástupci nebo provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy odmítnou přijmout rezervaci nebo umožnit nástup osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na palubu, musí je informovat o konkrétních důvodech tohoto zamítnutí. Tyto důvody musí být založeny výhradně na jedné ze dvou výjimek stanovených v článku 4 nařízení. Pokud je odmítnutí založeno na výjimce stanovené v čl. 4 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006, musí letecký dopravce nebo jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy podle čl. 4 odst. 1 vyvinout veškeré přiměřené úsilí, aby dotyčné osobě navrhl přijatelnou alternativu.

Článek 10 ve spojení s přílohou II nařízení (ES) č. 1107/2006 ukládá leteckým dopravcům povinnost přepravovat vybavení pro mobilitu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Odmítnutí přepravovat vybavení pro mobilitu má často srovnatelné důsledky jako odmítnutí přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

([9]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Nařízení Komise (EU) č. 965/2012 ze dne 5. října 2012, kterým se stanoví technické požadavky a správní postupy týkající se letového provozu podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 216/2008 (Úř. věst. L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Minimální informace, které by měly být zveřejněny, viz bod 5.2.2.

Odmítnutí přepravy vybavení pro mobilitu lze odůvodnit pouze důvody uvedenými v čl. 4 odst. 1 a v příloze II nařízení (ES) č. 1107/2006, které se týkají velikosti letadla a jeho dveří a platných pravidel pro bezpečnou leteckou dopravu nebezpečného zboží a právních předpisů v oblasti bezpečnosti letectví.

2.1.2 *Zákaz ukládání zvláštních podmínek nebo poplatků za cestování osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace*

Obecná zásada nediskriminace zakotvená v čl. 1 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 brání dopravcům, aby stanovovali zvláštní podmínky pro cestování osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Podle čl. 4 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 proto mohou letečtí dopravci vyžadovat, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace byly doprovázeny jinou osobou, pouze pokud ke splnění příslušných bezpečnostních požadavků potřebují pomoc.

2.2 **Bezplatná zvláštní pomoc**

Aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace měly možnost využívat letecké dopravy srovnatelně jako ostatní občané, měla by jim být poskytována na letištích a na palubách letadel pomoc, která odpovídá jejich zvláštním potřebám ([12]). V zájmu sociálního začlenění musí být osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace tato pomoc poskytována bez jakýchkoli dalších poplatků, a to podle čl. 8 odst. 1 a článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006. V souladu s tím nesmí letečtí dopravci, jejich zástupci, cestovní agentury, provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy a řídící orgány letišť účtovat osobě se zdravotním postižením nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace příplatek za pomoc na letišti nebo na palubě letadla.

2.3 **Bezpečnost letectví**

Základní zásada bezpečnosti letectví pro všechny cestující a členy posádky musí být dodržována a nesmí být ohrožena. Mělo by však být zajištěno, aby tato zásada byla pokud možno prováděna způsobem, který zohledňuje zvláštní potřeby osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace a jejich právo na přístup k dopravě na rovnoprávném základě s ostatními, a aby neměla nepřiměřený dopad na jejich možnost cestovat. Pravidla bezpečnosti letectví by měla být uplatňována transparentně a soudržně.

2.4 **Spolupráce s organizacemi, které zastupují osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace**

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace obecně znají své specifické potřeby při cestování nejlépe. Je proto osvědčeným postupem, aby řídící orgány letišť a letečtí dopravci navázali stálý dialog s organizacemi jejich zástupců, protože tak mohou lépe reagovat na jejich potřeby v oblasti mobility.

Níže uvedená zvláštní ustanovení nařízení (ES) č. 1107/2006 výslovně vyžadují, aby řídící orgány letišť spolupracovaly s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace:

Ustanovení čl. 5 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 vyžaduje, aby řídící orgány letišť spolupracovaly s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace při určování míst příjezdu a odjezdu, na kterých mohou osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace snadno oznámit svůj příjezd na letiště a vyžádat si pomoc.

V souladu s čl. 9 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí řídící orgány letišť při přijímání norem kvality pro pomoc spolupracovat (mimo jiné) s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

V příloze 5-D Dokumentu 30 konference ECAC se uvádí, že řídící orgány letišť a letečtí dopravci by měli při vytváření svých programů odborné přípravy, politik a postupů spolupracovat s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

([12]) Viz 4. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.

Při konzultacích leteckých dopravců a řídících orgánů letišť s organizacemi osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace je vhodnější spolupracovat s různými organizacemi, které zastupují širokou škálu zdravotních postižení a omezení pohyblivosti.

Řídícím orgánům letišť a leteckým dopravcům se doporučuje, aby při navrhování a hodnocení služeb, včetně poskytování pomoci, zařízení a vybavení, zapojily také organizace zastupující osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

2.5 **Bezproblémová, vysoce kvalitní pomoc odpovídající zvláštním potřebám každého cestujícího**

Poskytovaná pomoc musí být podle čl. 7 odst. 7 nařízení (ES) č. 1107/2006 pokud možno přiměřená zvláštním potřebám jednotlivých cestujících.

Zejména poskytnutí invalidního vozíku s doprovodem všem osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace je zjednodušený přístup, který ignoruje různorodost potřeb. To může zahrnovat například poskytování pokynů pro zrakově postižené cestující a poskytování základních informací v přístupném formátu pro nedoslýchavé cestující. Pomoc by měla být organizována tak, aby se zabránilo přerušení a zpoždění a aby zároveň byly zajištěny vysoké a rovnocenné standardy v celé EU ([13]). To by mělo být chápáno jako poskytování přiměřené, pohodlné, bezpečné a bezproblémové pomoci. Proto je třeba se pokud možno vyhnout přestupům od jednoho poskytovatele asistenčních služeb k druhému, protože tyto přestupy často způsobují zpoždění a nutí cestující čekat na nové průvodce. Cestující, kterému je poskytována pomoc, by nikdy neměl zůstat bez pomoci nebo bez průvodce ([14]), není-li s cestujícím dohodnuto jinak.

2.6 **Poskytování informací v přístupných formátech**

Letečtí dopravci a řídící orgány letišť by měli cestujícím v letecké dopravě poskytovat všechny důležité informace v alternativních formátech, které jsou přístupné i osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Informace poskytované cestujícím by měly být standardně přístupné osobám se zdravotním postižením (zejména pokud jde o webové aplikace, automaty na prodej přepravních dokladů a asistenční služby) a s účinkem od 28. června 2025 by měly být uvedeny do souladu s požadavky na přístupnost podle směrnice (EU) 2019/882.

„Alternativními formáty“ se rozumí, že informace jsou poskytovány v různých formátech současně, aby byly přístupné všem (například pokud jsou informace poskytovány jak na obrazovce, tak i akusticky, budou přístupné jak nevidomým, tak neslyšícím cestujícím). Přístupné formáty mimo jiné zahrnují: velké písmo; verzi v Braillově písmu; vyvýšené reliéfní znaky; snadno čitelné znění; zvukové formáty, například internetové stránky; mobilní aplikace; videoformát (s titulky a mezinárodním a národním tlumočením do znakového jazyka) a další elektronický formát. Sdělování informací nedoslýchavým osobám může být usnadněno použitím funkce telecoil a vizuálních informací (např. piktogramů). Poskytované informace by se například mohly zobrazovat na monitorech. Osvědčeným postupem je, aby na letišti během otevírací doby byli k dispozici pracovníci, kteří ovládají národní a mezinárodní znakový jazyk. Informace by měly být poskytovány přinejmenším ve stejných jazycích jako informace poskytované ostatním cestujícím ([15]).

Podle čl. 4 odst. 3 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí letečtí dopravci a jejich zástupci zveřejnit v přístupných formátech ta bezpečnostní pravidla, která se vztahují na osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, jakož i veškerá omezení týkající se přepravy osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Tyto informace by měly být přístupné, jasné a snadno dohledatelné (přinejmenším na internetových stránkách leteckých dopravců a jejich zástupců).

Podle přílohy II nařízení (ES) č. 1107/2006 jsou letečtí dopravci rovněž povinni sdělovat všechny podstatné informace týkající se letu v přístupných formátech.

Podle čl. 5 odst. 2 a přílohy I nařízení (ES) č. 1107/2006 jsou řídící orgány letišť povinny poskytovat osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace základní informace o letišti, které potřebují k tomu, aby mohly nastoupit na let, na určených místech příjezdu a odjezdu na letištích, v přístupných formátech.

([13]) Viz 5. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.

([14]) Příloha 5-D Dokumentu 30 konference ECAC stanoví, že osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, které potřebují pomoc, by neměly být ponechány bez průvodce déle než 30 minut.

([15]) Viz 13. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.

Podle přílohy I nařízení (ES) č. 1107/2006 musí řídící orgány letišť poskytovat v přístupných formátech informace, které osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace potřebují pro svůj let.

Od 28. června 2025 budou muset řídící orgány letišť a letečtí dopravci v souladu s požadavky na přístupnost stanovenými směrnicí (EU) 2019/882 poskytovat dopravní informace (včetně dopravních informací v reálném čase). Tato povinnost se vztahuje také na internetové stránky, služby poskytované na mobilních zařízeních, inteligentní prodej jízdenek, samoobslužné terminály a prodejní automaty.

3. **OBLAST PŮSOBNOSTI NAŘÍZENÍ (ES) Č. 1107/2006**

3.1 **Územní oblast působnosti**

Ustanovení čl. 1 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 uvádí, že se použije na osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, které používají nebo mají v úmyslu použít služeb obchodní letecké dopravy pro cestující, při odletu z letiště, tranzitu přes letiště nebo příletu na letiště, pokud se toto letiště nachází na území členského státu, na které se vztahuje Smlouva ([16]).

Ustanovení čl. 1 odst. 3 nařízení (ES) č. 1107/2006 rozšiřuje působnost článků 3, 4 a 10 nařízení na cestující, kteří cestují z letiště nacházejícího se ve třetí zemi na letiště nacházející se na území členského státu, na které se vztahuje Smlouva, pokud je provozující letecký dopravce leteckým dopravcem EU. Nařízení (ES) č. 1107/2006 se proto nevztahuje na lety provozované leteckými dopravci ze zemí mimo EU (tj. leteckými dopravci, kteří nemají provozní licenci vydanou členským státem EU), kteří cestují z letiště třetí země na letiště nacházející se na území EU.

3.2 **Osobní působnost**

3.2.1 ***Definice osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace***

Ustanovení čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 definuje „osobu se zdravotním postižením“ nebo „osobu s omezenou schopností pohybu a orientace“ jako osobu, „jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoliv tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), mentálního postižení nebo nezpůsobilosti nebo jakékoli jiné příčiny zdravotního postižení nebo věku a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována odpovídající pozornost a byly jim přizpůsobeny služby, které jsou poskytované všem cestujícím“.

Osoby se zdravotním postižením nejsou homogenní skupinou a mají různé potřeby. Některé mohou mít více než jedno zdravotní postižení. Některá postižení jsou viditelná, ale mnoho postižení je skrytých a pro ostatní nejsou hned patrná (např. některé kognitivní neurologické poruchy a chronická onemocnění) ([17]). Některá letiště zavedla osvědčený postup, který umožňuje osobám se skrytým zdravotním postižením identifikovat se jako osoby vyžadující pomoc, a to prostřednictvím vhodně navržené šňůrky, náramku nebo podobného doplňku.

Pro účely nařízení (ES) č. 1107/2006 může být zdravotní postižení trvalé nebo někdy pouze dočasné (např. zlomená končetina). Příznaky zdravotního postižení mohou být přerušované, takže osoby mohou být v určitých časech skutečně neschopné pohybu nebo mají sníženou pohyblivost, ale jindy jsou zcela schopné.

([16]) Podle článku 355 Smlouvy o fungování Evropské unie (SFEU) se právo Unie nevztahuje na země a území uvedené v příloze II SFEU (viz příloha II SFEU) https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Na tyto země a území se namísto toho vztahuje zvláštní systém přidružení stanovený v souladu s částí čtvrtou SFEU. Podle aktu o přistoupení Dánska se navíc právo Unie nevztahuje na Faerské ostrovy. Faerské ostrovy je proto třeba ve smyslu nařízení (ES) č. 1107/2006 považovat za třetí zemi.
Podle článku 355 SFEU se ustanovení Smluv naopak vztahují na francouzské zámořské departementy (tj. Guadeloupe, Francouzskou Guyanu, Martinik, Réunion, Svatý Bartoloměj a Svatý Martin), Azory, Madeiru a Kanárské ostrovy. Tato území jsou proto součástí členského státu, na který se vztahuje Smlouva ve smyslu nařízení (ES) č. 1107/2006.
Nařízení (ES) č. 1107/2006 se vztahuje rovněž na Island a Norsko (v souladu s Dohodou o EHP) a Švýcarsko (v souladu s Dohodou o letecké dopravě mezi Evropským společenstvím a Švýcarskou konfederací z roku 1999).

([17]) Sdružení letišť ACI Europe při Mezinárodní radě letišť zveřejnilo v roce 2024 pokyny pro řídící orgány letišť týkající se pomoci cestujícím s neviditelným postižením. Tyto pokyny popisují nejčastější skrytá postižení a poskytují praktický návod, jak osobám s těmito postiženími pomoci: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Rostoucí velikost a složitost letišť a omezený čas, který je k dispozici pro příjezd k odletové bráně, mohou způsobit, že jinak soběstačné osoby požádají o pomoc. I když v každodenním životě nepotřebují pomoc, může se stát, že nebudou schopni ujít dlouhé vzdálenosti na letištích v omezeném čase.

Proto je vhodné, aby řídící orgány letišť používaly uživatelsky přívětivý a přehledný design letišť a jasné a jednoznačné značení; aby minimalizovaly dlouhé chůze a aby informovaly cestující o všech důležitých údajích o jejich letech a o změnách těchto údajů (např. o odletové bráně), jakmile jsou tyto informace k dispozici.

Pokud osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace žádají o pomoc, měla by být každá žádost posouzena individuálně, aby bylo zajištěno, že pomoc je přiměřená skutečným potřebám dotyčné osoby v konkrétním prostředí (letiště nebo letadla) a podmínkám letu, ale očekává se, že pomoc bude poskytnuta bez zbytečných omezení. V této souvislosti je třeba zdůraznit, že někteří cestující mohou potřebovat pomoc pouze na samotném letišti (nebo dokonce pouze na některých letištích, v závislosti na velikosti a vlastnostech letiště), nikoli však na palubě letadla.

To znamená, že pokud letecký dopravce omezí počet cestujících se zdravotním postižením na palubě letadla, aby dodržel pravidla pro bezpečnost letectví, může tato omezení uplatnit pouze na cestující, kteří potřebují pomoc na palubě, a nikoli na osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, které potřebují pomoc pouze na letišti, aby se dostaly k odletové bráně a po příletu opustily letiště.

3.2.2 *Vyžadování dokladů od osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace o jejich zdravotním stavu*

Nařízení (ES) č. 1107/2006 nevyžaduje, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace dokládaly svůj zdravotní stav, aby odůvodnily svou žádost o pomoc. Leteckým dopravcům proto není dovoleno takové doklady požadovat jako podmínku pro poskytnutí pomoci.

Zvláštní hloubkové šetření však může být provedeno, pokud letecký dopravce nebo jeho zástupce, provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, řídící orgán letiště nebo společnost, která poskytuje zvláštní pomoc jménem řídícího orgánu letiště, má důvodné podezření na možné zneužití ze strany cestujícího s cílem využít bezplatné pomoci. Toto šetření by mělo být vedeno s maximální opatrností a obezřetností, a to s ohledem na důstojnost a právo na soukromí dotčeného cestujícího. Pomoc může být odmítnuta, pokud je zjištěno zneužití.

Pokud má cestující zdravotní potíže, které ohrožují jeho bezpečnou přepravu nebo zdraví ostatních cestujících a posádky ([18]), může letecký dopravce, jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy požádat o lékařské potvrzení, aby se ujistil, že cestující je schopen letu. Osvědčeným postupem je, že letečtí dopravci přijímají „průkazy zdravotní způsobilosti pro pravidelně cestující“, v nichž lékař potvrzuje, že cestující s chronickým onemocněním je způsobilý k letu, a není tedy nutné získat lékařské potvrzení pro každou cestu v rámci doby platnosti průkazu ([19]).

Pokud se zjistí, že osoba není zdravotně způsobilá k letu (buď kvůli riziku, že přeprava nemůže být provedena bezpečným způsobem, nebo kvůli tomu, že by mohla ohrozit bezpečnost letu), je letecký dopravce oprávněn přepravu této osoby odmítnout ([20]).

Ustanovení čl. 2 písm. j) nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ([21]) rovněž stanoví, že letecké společnosti mohou odmítnout přepravu osob, které nejsou zdravotně způsobilé k letu. Práva cestujících související s odepřením nástupu na palubu podle nařízení (ES) č. 261/2004 se tedy nevztahují na osobu, které byl nástup na palubu odepřen z přiměřených důvodů (včetně případů, kdy důvodem odepření bylo, že osoba byla považována za zdravotně nezpůsobilou k letu).

([18]) Usnesení sdružení IATA č. 700 (Přijímání a přeprava cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace) (22. vydání, červen 2022) stanovuje okolnosti, za kterých může být vhodné požadovat u dotčeného cestujícího lékařské potvrzení.

([19]) Viz bod 3.1.3 o zdravotním průkazu pro pravidelné cestující (FREMEC) v usnesení sdružení IATA č. 700 (Přijímání a přeprava cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace) (22. vydání, červen 2002).

([20]) Podle CAT.GEN.MPA.105 (Povinnosti velitele (letu)) uvedené v příloze IV. Hlava A k nařízení Komise (EU) č. 965/2012, kterým se stanoví technické požadavky a správní postupy týkající se letového provozu podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 216/2008 (Úř. věst. L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91 (Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3 ***Faktory, které mohou být potenciální příčinou omezené schopnosti pohybu a orientace***

3.2.3.1 *Věk*

Postižení související se stářím mohou mít za následek větší omezení schopnosti pohybu a orientace než u průměrného cestujícího. V případě potřeby je třeba tuto omezenou schopnost pohybu a orientace řešit poskytnutím odpovídající pomoci.

Někteří letečtí dopravci poskytují službu pro nezletilé osoby bez doprovodu, která umožňuje dětem cestovat samostatně bez doprovodu dospělé osoby, příbuzného nebo opatrovníka pod dohledem pracovníků letecké společnosti. Na tyto nezletilé osoby bez doprovodu se nevztahuje nařízení (ES) č. 1107/2006 a pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace nemůže nahradit službu pro nezletilé osoby bez doprovodu.

Z poskytování pomoci podle nařízení (ES) č. 1107/2006 by neměly být vyloučeny situace, kdy dospělé osoby cestují s malými dětmi (zejména kojenci), jejichž věk by mohl omezovat jejich schopnost pohybu na letišti (např. by nemusely být schopny zvládnout v krátkém čase dlouhé vzdálenosti na velkých letištích nebo zvládnout schody při absenci výtahů). V takových situacích může být poskytnuta pomoc při přenášení zavazadel na letišti, aby se doprovázející dospělá osoba mohla soustředit na pomoc malým dětem při jejich pohybu.

3.2.3.2 *Těhotenství*

Letečtí dopravci nemají povinnost přepravovat těhotné cestující, pokud jim zdravotní nebo bezpečnostní důvody nedovolují letět. Pokud je však ovlivněna mobilita těhotné cestující (např. pokud jde o schopnost rychlého a snadného pohybu po velkém letišti), a to zejména ve spojovacích bodech, lze to považovat za situaci, která spadá do oblasti působnosti nařízení (ES) č. 1107/2006.

3.2.3.3 *Obézní osoby*

Pokud stav obézních osob zjevně omezuje jejich pohyblivost (např. tím, že jim brání ve snadném pohybu po letišti nebo v prostředí letadla), lze je považovat za osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Stejně jako u jiných kategorií osob s omezenou schopností pohybu a orientace mohou bezpečnostní požadavky omezit přístup obézních osob k letecké dopravě (např. z důvodu nedostupnosti vhodných sedadel, ať už jde o velikost nebo robustnost samotného sedadla nebo bezpečnostního pásu).

4. **ODBORNÁ PŘÍPRAVA**

Odborná příprava je důležitým prvkem pro zajištění souladu s požadavky nařízení (ES) č. 1107/2006. Pracovníci leteckých dopravců a řídících orgánů letišť (včetně všech subdodavatelů pracujících jejich jménem), kteří přichází do přímého styku s cestující veřejností, musí absolvovat odpovídající úroveň odborné přípravy.

Řídící orgány letišť a letečtí dopravci by měli při organizaci odborné přípravy svých pracovníků zohlednit Dokument 30 konference ECAC, část I oddíl 5 ([22]).

Odborná příprava by měla být přizpůsobena konkrétním požadavkům a potřebám na pracovní místa a měla by zohledňovat příslušné právní povinnosti stanovené v nařízení (ES) č. 1107/2006 nebo v jiných mezinárodních, unijních či vnitrostátních právních předpisech.

V souladu s článkem 11 nařízení (ES) č. 1107/2006 existují tři úrovně povinností v oblasti odborné přípravy:

a) zaměstnanci pracující jménem řídících orgánů letišť a leteckých dopravců (včetně zaměstnanců subdodavatelů), kteří poskytují přímou pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, musí absolvovat odbornou přípravu, která jim poskytne konkrétní a účinné znalosti o tom, jak vyhovět potřebám těchto cestujících ([23]);

([22]) Viz 10. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.

([23]) Například rezervační agenti a pracovníci call center leteckých dopravců by měli absolvovat zvláštní školení ohledně toho, jak vyhledávat informace o zdravotním postižení nebo omezené pohyblivosti, jaké jsou typické potřeby pomoci u osoby s daným postižením nebo omezenou pohyblivostí a jak zaznamenávat informace týkající se pomoci a zajistit jejich správné předání.
Mělo by se také vyučovat o zdravotních a bezpečnostních aspektech poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, aby se zajistilo, že při poskytování pomoci nebude ohroženo zdraví a bezpečnost zaměstnanců.

b) personál pracující na letišti jménem řídících orgánů letiště nebo leteckých dopravců, kteří přichází do přímého styku s cestující veřejností, musí absolvovat školení o rovnoprávnosti zdravotně postižených a o problematice zdravotního postižení ([24]). Tato povinnost školení je méně náročná a úroveň školení je obecnější než odborná příprava pracovníků (v předchozím odstavci), kteří poskytují přímou pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Vztahuje se však na větší skupinu zaměstnanců;

c) všichni noví zaměstnanci leteckých dopravců a řídících orgánů letišť (včetně těch, kteří nepracují v přímém kontaktu s cestující veřejností) ([25]) musí absolvovat školení o problematice zdravotního postižení. Úroveň a intenzita školení by měla záviset na tom, zda zaměstnanci přicházejí do přímého styku s cestující veřejností. Pokud taková vazba neexistuje, může se jednat o nejméně náročné a nejobecnější školení ze tří typů školení stanovených v článku 11 nařízení (ES) č. 1107/2006.

Řídící orgány letišť a letečtí dopravci musí zajistit, aby všichni jejich zaměstnanci byli pravidelně doškolováni.

Všichni zaměstnanci zapojení do letecké přepravy by měli absolvovat odpovídající školení. Cestovní agentury by například měly absolvovat školení, aby porozuměly potřebám a typu pomoci, kterou vyžadují různé kategorie osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Bezpečnostní pracovníci by také měli být proškoleni, aby bezpečnostní kontroly prováděli s co největším respektem k důstojnosti osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Obsah školicích programů by měl být konzultován s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Provozovatelé letišť a letadel by měli zvážit zapojení těchto organizací do hodnocení obsahu svých školicích programů a pokud možno i do samotného poskytování školení ([26]).

Dokument 30 konference ECAC, část I oddíl 5 obsahuje pokyny k rozsahu, obsahu a organizaci různých programů školení ([27]), které by měli letečtí dopravci a řídící orgány letišť při tvorbě svých programů školení zohlednit ([28]).

5. **PRAVIDLA PRO PŘÍPRAVU CESTY**

5.1 **Přístupnost internetových stránek letišť a leteckých dopravců a služeb poskytovaných na mobilních zařízeních včetně mobilních aplikací**

Internetové stránky a služby poskytované na mobilních zařízeních (včetně mobilních aplikací letišť a leteckých dopravců) hrají při poskytování informací zákazníkům při rezervaci letenek a oznamování potřeb pomoci klíčovou roli. Při tvorbě těchto přístupných internetových stránek by se vždy měly zohlednit stávající mezinárodní pokyny ([29]) a normy EU ([30]) pro plnění potřeb osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Příloha 5-J Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5 podrobně popisuje normy, které by měli letiště a letečtí dopravci dodržovat, aby byly jejich internetové stránky a mobilní aplikace přístupné osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Tyto normy zejména stanoví, že informace pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace by měly být snadno dohledatelné na jediné stránce, která není vzdálena více než jedno kliknutí od úvodní stránky internetových stránek leteckého dopravce nebo letiště. Od 28. června 2025 budou muset řídící orgány letišť a letečtí dopravci zpřístupnit své internetové stránky a služby poskytované na mobilních zařízeních (včetně mobilních aplikací) osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace na rovnoprávném základě s ostatními cestujícími, a to v souladu s čl. 2 odst. 2 písm. c) body i) a ii) směrnice (EU) 2019/882.

([24]) Do této kategorie by měli patřit také velitelé letadel, aby mohli přijímat informovaná rozhodnutí o nástupu osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Zvláštní pozornost by měla být věnována jejich školení o „skrytých postiženích“.
([25]) Například pracovníci pozemního odbavení by měli být vyškoleni v zacházení s vybavením pro mobilitu.
([26]) Viz příloha 5-G Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5.
([27]) Viz zejména příloha 5-G Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5.
([28]) Viz 10. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.
([29]) V současnosti metodika Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.
([30]) Viz například harmonizovaná evropská norma pro přístupnost informačních a komunikačních technologií (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2 **Informace o bezpečnostních pravidlech a omezeních leteckých společností týkajících se přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace**

Ustanovení čl. 4 odst. 3 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že „letecký dopravce nebo jeho zástupce zpřístupní veřejnosti v dostupných formách a přinejmenším v těch jazycích, v nichž jsou informace dostupné ostatním cestujícím, bezpečnostní pravidla, která se vztahují na přepravu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jakož i jakákoli omezení jejich přepravy nebo přepravy jejich vybavení pro mobilitu z důvodu velikosti letadla“. Provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy však „zpřístupní ta bezpečnostní pravidla a omezení, která se vztahují na lety v rámci souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, které organizuje, prodává nebo nabízí k prodeji“.

Tyto informace by měly obsahovat alespoň ([31]): veškerá omezení související s bezpečnostními požadavky nebo omezení vyplývající z velikosti letadla; situace, kdy je doprovázející osoba povinna poskytnout bezpečnostní pomoc; případný nedostatek přístupných toalet; případný nedostatek pohyblivých opěrek rukou na straně uličky; rozměry sedadla a velikost uličky v souvislosti s bezpečnostními požadavky nebo velikostí letadla; informace o přístupnosti uvnitř letadla; zda má letecká společnost na palubě invalidní vozíky pro přístup na toalety; informace o přepravě lékařského vybavení a uznaných asistenčních psů; informace o poskytování lékařského kyslíku; jak získat pomoc a jak podat stížnost. Jazyk by měl být jednoduchý a jasný. Letečtí dopravci by měli tyto informace snadno zpřístupnit na svých domovských stránkách a prostřednictvím svých zákaznických služeb, aby se osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mohly na základě bezpečnostních postupů a pomoci poskytované na palubě informovaně rozhodnout, zda cestovat konkrétním letem.

Pokud je to možné, měly by být tyto informace cestujícím k dispozici ještě před provedením rezervace nebo alespoň ihned, jakmile jsou tyto informace k dispozici.

5.3 **Rezervace**

Aby letečtí dopravci byli lépe a předběžně informováni o potřebě pomoci (i prostřednictvím svých agentů a provozovatelů souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy) a aby byla možná maximální přístupnost pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, měli by mít zákazníci možnost provádět rezervace buď telefonicky, nebo prostřednictvím internetu. Letečtí dopravci, jejich zástupci a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, kteří vyzývají zákazníky, aby si rezervovali letenky výhradně na internetových stránkách, by měli počítat s tím, že některé osoby nemusí mít přístup na jejich internetové stránky z důvodů souvisejících s jejich zdravotním postižením ([32]).

Osoby, které si rezervují letenky prostřednictvím internetových stránek, však mohou upřednostnit telefonický kontakt, pokud jde o vysvětlení pomoci, kterou vyžadují jejich zvláštní potřeby. Díky tomu mohou rezervační agenti klást relevantní otázky a lépe porozumět potřebám zákazníka. Osvědčeným postupem je, aby letečtí dopravci zřídili bezplatné telefonní linky (včetně služeb video vysílání v národním znakovém jazyce) a aby měli tým, který se specializuje na vyřizování žádostí o pomoc v oblasti přístupnosti. Před přijetím rezervace pro osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace by měli letečtí dopravci, jejich zástupci a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy vyvinout veškeré rozumné úsilí o prověření, zda existuje bezpečnostní důvod, proč by tyto osoby nemohly na dotyčný let nastoupit ([33]).

Je vhodné, aby stejný přístup uplatňovali i ostatní zprostředkovatelé. Včasné sdílení informací leteckými dopravci s těmito dalšími zprostředkovateli má pro správné informování cestujících zásadní význam.

Zástupci leteckých dopravců by měli zákazníky upozornit, aby si před odletem ověřili bezpečnostní a ochranná omezení leteckého dopravce, protože tato omezení by mohla mít vliv na přepravu lékařského vybavení nebo vybavení pro mobilitu (např. určitých typů baterií pro vybavení pro mobilitu). V případě cestování s vybavením pro mobilitu by měli zástupci leteckých dopravců informovat o pravidlech odpovědnosti za ztrátu nebo poškození vybavení pro mobilitu, aby zákazníci mohli zvážit, zda učinit prohlášení o zvláštním zájmu ([34]) nebo uzavřít příslušnou pojistnou smlouvu.

([31]) Viz příloha 5-J Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5.
([32]) Mělo by se rovněž zvážit poskytnutí textového telefonu, který by umožnil přístup neslyšícím a nedoslýchavým osobám.
([33]) Viz 2. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.
([34]) Viz kapitola 9 těchto výkladových pokynů na téma prohlášení o zvláštním zájmu.

Při nabízení navazujících letů osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace by letečtí dopravci a cestovní agentury měli zajistit, aby cestující měli na svůj navazující let dostatek času, a zohlednit skutečnost, že mohou potřebovat více času než ostatní cestující.

5.4 **Předběžné oznámení o potřebách pomoci**

Předběžné oznámení je nezbytné k zajištění toho, aby byla osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, které o to požádají, poskytnuta odpovídající pomoc. To znamená, že odpovědní pracovníci znají potřeby těchto osob a jsou připraveni a schopni jim poskytnout potřebné vybavení a že zdroje leteckých dopravců a řídících orgánů letišť jsou využívány efektivně.

5.4.1 ***Předběžné oznámení o potřebě pomoci***

Podle čl. 7 odst. 1 a 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace předem oznámit své potřeby pomoci a případně potřebu přepravy svého vybavení pro mobilitu ([35]) a potřebu doprovodu svého uznaného asistenčního psa nejméně 48 hodin před zveřejněným časem odletu, aby měly nárok na odpovídající pomoc V takových případech je řídící orgán letiště odpovědný za to, aby byla pomoc poskytnuta tak, aby dotyčná osoba mohla nastoupit na let, na který má rezervaci.

Předběžné oznámení musí být vždy bez jakýchkoli dalších poplatků, bez ohledu na způsob rezervace nebo předběžného oznámení. Například není povoleno vyžadovat, aby cestující pro předběžné oznámení o potřebě pomoci používali telefonní linky se zvýšenou sazbou.

Pokud osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace neoznámí potřebu pomoci předem nebo ji oznámí méně než 48 hodin před zveřejněným časem odletu, je řídící orgán letiště přesto podle čl. 7 odst. 3 nařízení (ES) č. 1107/2006 povinen vyvinout veškeré rozumné úsilí o zajištění pomoci tak, aby se dotyčná osoba byla schopna zúčastnit letu, na který má rezervaci. Aby bylo možné zajistit odpovídající pomoc, je třeba leteckému dopravci sdělit následující informace:

a) povahu a popis potřeby pomoci (zejména pokud jde o případné doprovodné osoby), zavazadla a pokud možno údaj o tom, kdy a kde je pomoc požadována;

b) popis veškerého vybavení pro mobilitu, včetně množství, modelu, rozměrů, hmotnosti, typu baterie a výkonu ve watthodinách a návodu k použití (je-li k dispozici);

c) popis veškerého lékařského vybavení (např. lékařský kyslík, ventilátor nebo respirátor);

d) zda cestujícího doprovází uznaný asistenční pes;

e) zda je na palubě vyžadován invalidní vozík ([36]).

Každé postižení je jiné, proto by osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace měly být schopny poskytnout další informace, které doplní jejich žádost o pomoc. Osvědčeným postupem je, aby letečtí dopravci, jejich zástupci a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy umožnili osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace uvést v rámci předběžného oznámení doplňující informace ve „volném textu“ – kromě kódu zvláštního služebního požadavku (SSR) Mezinárodního sdružení leteckých dopravců (IATA), který obecně popisuje jejich potřebu pomoci. Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace by navíc měly mít možnost tyto doplňující informace snadno poskytnout po první žádosti o pomoc, mimo jiné prostřednictvím stránky „Správa mé rezervace“ na domovské stránce leteckého dopravce; e-mailem leteckému dopravci, jeho zástupci nebo provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy; telefonicky leteckému dopravci, jeho zástupci nebo provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy.

([35]) Viz příloha I a II nařízení (ES) č. 1107/2006.

([36]) Nařízení (ES) č. 1107/2006 výslovně neukládá leteckým dopravcům povinnost přepravovat na palubě invalidní vozíky. Nicméně bod 5.5 Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5 doporučuje členským státům konference ECAC uložit leteckým dopravcům povinnost přepravovat v nových letadlech a v letadlech po větší rekonstrukci alespoň jeden invalidní vozík, pokud má dané letadlo sto nebo více míst k sezení.
Příloha II nařízení (ES) č. 1107/2006 vyžaduje, aby letečtí dopravci poskytovali osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v případě potřeby odpovídající pomoc při přemístění ze sedadla na toalety, přičemž hlavním nástrojem pro poskytování této pomoci jsou invalidní vozíky na palubě.

Organizace zastupující osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování, letečtí dopravci, cestovní agentury a řídící orgány letišť by měli hrát aktivní úlohu při zvyšování povědomí a měli by povzbuzovat osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, aby pokud možno včas oznamovaly své potřeby pomoci. Přitom by měli upozornit na možné negativní důsledky, které s sebou nese neoznámení potřeb předem. Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace by měly být rovněž vyzvány, aby předem oznámily své potřeby pomoci, a to nejlépe v době rezervace letu a v každém případě alespoň 48 hodin před plánovaným odletem. Za tímto účelem by mohly být na letišti cestujícím, kteří své potřeby pomoci neoznámili předem, rozdávány kartičky o velikosti vhodné do peněženky s informacemi o tom, jak potřeby pomoci oznámit předem, a o možných negativních důsledcích absence předběžného oznámení ([37]).

Aby cestující mohli prokázat, že svou potřebu pomoci oznámili včas, je osvědčeným postupem, aby letečtí dopravci, cestovní agentury a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, jakož i další zprostředkovatelé, kteří obdrží předběžné oznámení o pomoci, vydali cestujícímu písemné potvrzení (například v elektronické podobě (např. e-mailem) nebo na palubní vstupence). Pokud k předání oznámení mezi leteckým dopravcem, cestovní agenturou, provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy a řídícím orgánem letiště nedojde, může cestující předložit takové písemné potvrzení jako důkaz *prima facie* o tom, že své potřeby pomoci oznámil předem, včas a dohodnutým způsobem.

5.4.2 ***Povinnost leteckých dopravců, jejich zástupců a provozovatelů souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy usnadnit předběžné oznámení a předat je příslušným subjektům***

Podle čl. 6 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 jsou letečtí dopravci, jejich zástupci a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy povinni přijmout na všech svých prodejních místech na územích členských států, na které se vztahuje Smlouva, veškerá opatření, která jsou nezbytná k přijetí žádosti o pomoc od osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Tato povinnost se vztahuje i na prodej po telefonu a přes internet.

Je vhodné, aby i ostatní zprostředkovatelé dodržovali pravidla uvedená v čl. 6 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006.

Osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace by měly být k dispozici alternativní komunikační prostředky (např. rezervační stránka na internetových stránkách, webový chat, e-mail a přímá telefonní linka ([38])), aby mohly své potřeby pomoci oznámit předem. Tím se zajistí účinné uplatňování práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na pomoc stanoveného v čl. 7 odst. 1 a článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006.

Potřeba pomoci na zemi často souvisí s uspořádáním letištních terminálů a docházkovými vzdálenostmi. Cestující tedy může potřebovat pomoc při odletu, ale ne při příletu a během přestupů – nebo naopak. Cestující by proto měli mít možnost předem oznámit pomoc, kterou potřebují, u každého segmentu letu na letišti původu a/nebo cílovém letišti, aby řídící orgány letišť mohly lépe rozdělit své zdroje a poskytnout kvalitnější pomoc.

Rezervační agenti leteckých společností musí znát všechna pravidla a omezení, která by mohla bránit přepravě daného cestujícího nebo poskytnutí požadované pomoci. Musí být také schopni vyžádat si od cestujícího všechny relevantní informace, které jsou potřebné ke stanovení povahy požadované pomoci.

Kromě školení vlastních obchodních zástupců a příslušných pracovníků péče o zákazníky, kteří přicházejí do styku s cestujícími vyžadujícími pomoc, by letečtí dopravci měli aktivně spolupracovat se svou sítí cestovních agentur a provozovatelů souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, by zajistili správné shromažďování informací od cestujících vyžadujících pomoc.

Je vhodné, aby se ostatní nezávislí zprostředkovatelé seznámili se všemi pravidly a omezeními, která by mohla bránit přepravě osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace nebo poskytnutí potřebné pomoci. Musí být také schopni vyžádat si od cestujícího všechny relevantní informace, které jsou potřebné ke stanovení povahy požadované pomoci. Včasné předávání těchto informací mezi leteckými dopravci a těmito nezávislými zprostředkovateli má zásadní význam pro to, aby byli cestující řádně informováni (zejména za okolností, kdy se uplatňují zvláštní podmínky a práva).

([37]) Viz příloha 5-H Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5.
([38]) Viz příloha 5-J Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5.

Ustanovení čl. 7 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že oznámení o zvláštních potřebách pomoci cestujícímu se týká i zpátečního letu, jestliže let tam i zpět byl sjednán u téhož leteckého dopravce. To znamená, že osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nemusí v případě zpátečního letu své potřeby oznamovat opakovaně. Osvědčeným postupem je zaregistrovat potřeby pomoci cestujícím s trvalým zdravotním postižením nebo poruchou pohyblivosti, kteří často cestují se stejným leteckým dopravcem (se souhlasem těchto cestujících), a použít tyto informace pro následné rezervace, aby nebylo nutné podávat nové předběžné oznámení pokaždé, když si tito cestující rezervují let.

Zpracování osobních údajů, včetně shromažďování a uchovávání osobních údajů během předběžného oznámení o potřebách pomoci a jejich předávání řídícímu orgánu letiště nebo provozujícímu leteckému dopravci za účelem plnění povinností pomoci, musí plně v souladu s právními předpisy EU o ochraně údajů ([39]).

5.5 **Odmítnutí rezervace nebo nástupu**

Zákaz odmítnout rezervaci nebo odmítnout nástup osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace je jednou z hlavních zásad zakotvených v článku 3 nařízení (ES) č. 1107/2006 ([40]).

Ustanovení čl. 4 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví dvě výjimky z této zásady: a) pokud není možné dotyčnou osobu přepravit v souladu s bezpečnostními požadavky stanovenými právními předpisy nebo rozhodnutím orgánu, který vydal dotyčnému leteckému dopravci osvědčení leteckého provozovatele; b) pokud velikost letadla nebo jeho dveří nástup na palubu nebo přepravu této osoby reálně neumožňuje.

Tyto dvě výjimky by měly být uplatněny pouze tehdy, pokud byly zváženy všechny přiměřené možnosti, jak dotyčné osobě umožnit cestu, a bylo zjištěno, že nejsou proveditelné.

V mnoha situacích lze bezpečnostní požadavky splnit s pomocí doprovázející osoby, která působí jako bezpečnostní asistent. V těchto situacích může letecký dopravce, jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy (podle čl. 4 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006) požadovat, aby cestujícího doprovázela osoba, která může poskytnout nezbytnou bezpečnostní pomoc.

Skutečnost, že cestující neoznámil své potřeby pomoci nebo o těchto potřebách pomoci neposkytl dostatečné informace, sama o sobě neopravňuje k odmítnutí přijetí rezervace nebo nástupu těchto cestujících.

Aby se cestující mohli informovaně rozhodnout o rezervaci letu bez rizika, že jim bude odepřeno povolení k nástupu do letadla, a aby se zabránilo tomu, že letečtí dopravci odmítnou nástup osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace, stanoví ustanovení čl. 4 odst. 3 nařízení (ES) č. 1107/2006, že letečtí dopravci musí zpřístupnit veřejnosti v dostupných formách bezpečnostní pravidla, která se vztahují na přepravu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jakož i jakákoli omezení přepravy vybavení pro mobilitu z důvodu velikosti letadla.

Pokud letecký dopravce odmítne rezervaci nebo nástup do letadla z důvodu uvedeného v čl. 4 odst. 1, musí letecký dopravce, jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy podle téhož ustanovení vyvinout přiměřené úsilí, aby cestujícímu nabídl přijatelnou alternativu. Je osvědčenou praxí, aby stejný přístup uplatňovali i ostatní zprostředkovatelé.

Letečtí dopravci jsou povinni informovat osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (nejlépe ve fázi předběžného oznámení, ale v každém případě co nejdříve), pokud budou uplatňovat jednu ze dvou výjimek stanovených v čl. 4 odst. 1. Dotyčný cestující si pak bude moci zajistit náhradní řešení. To vyplývá ze znění čl. 4 odst. 4 nařízení (ES) č. 1107/2006, který vyžaduje, aby byly informace poskytnuty „okamžitě“.

Letečtí dopravci by proto měli cestující předem informovat o všech relevantních okolnostech (jako je změna provozujícího dopravce nebo letadla), které by mohly mít dopad na jejich schopnost přepravovat osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

([39]) Viz 12. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006. Viz také nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Viz bod 2.1.1 těchto pokynů.

Podle čl. 4 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 platí, že pokud je cestujícímu odepřen nástup na palubu z důvodu zdravotního postižení nebo omezené schopnosti pohybu a orientace, musí být tomuto cestujícímu a každé osobě, která ho doprovází jako bezpečnostní asistent, jenž je vyžadován leteckým dopravcem, nabídnuta (v souladu s článkem 8 nařízení (ES) č. 261/2004) buď i) možnost volby mezi plným proplacením letenky (a právem na zpáteční let v případě letu s více zastávkami), nebo ii) náhradní let. Právo na zpáteční let nebo náhradní let je podmíněno tím, že cestující se zdravotním postižením nebo cestující s omezenou schopností pohybu a orientace je schopen splnit povinné bezpečnostní požadavky na zpáteční let nebo náhradní let.

Pokud letecký dopravce odmítne nástup na palubu osobě se zdravotním postižením nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace v rozporu s ustanoveními nařízení (ES) č. 1107/2006, má tato osoba nárok na náhradu škody (v souladu s článkem 7 nařízení (ES) č. 261/2004); změnu rezervace nebo proplacení ceny letenky a pomoc (v souladu s články 8 a 9 nařízení (ES) č. 261/2004)) ([41]).

Podle čl. 4 odst. 4 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí letecký dopravce, jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, který odmítne přijmout rezervaci z důvodu zdravotního postižení nebo omezené schopnosti pohybu a orientace, okamžitě informovat osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopnosti pohybu a orientace o důvodech. Tím se zabrání svévolnému odmítnutí přepravy osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Letečtí dopravci by měli poskytnout jasné a přesné vysvětlení odmítnutí s konkrétním odkazem na příslušné vnitrostátní, mezinárodní nebo unijní bezpečnostní právní předpisy nebo rozhodnutí příslušného orgánu. Obecný odkaz na ustanovení čl. 4 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 není dostačující. V případě potřeby by letečtí dopravci měli uvést, jaké vlastnosti letadla fyzicky znemožňují nástup nebo přepravu dotyčných osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Je vhodné, aby se stejným pravidlem řídili i zprostředkovatelé.

Podle čl. 4 odst. 4 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí letecký dopravce, jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy na požádání písemně sdělit dotyčné osobě důvody odmítnutí, a to do pěti pracovních dnů od data žádosti. Stejný přístup by měli dodržovat i zprostředkovatelé.

Letečtí dopravci, jejich zástupci a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy musí být schopni odůvodnit vnitrostátním subjektům odpovědným za prosazování (nebo v případném rozhodčím řízení a/nebo před soudem) každé odmítnutí přijmout rezervaci nebo nástup osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na základě nařízení (ES) č. 1107/2006. Příslušné informace proto musí být zaznamenány a uchovávány po přiměřenou dobu, a to i v případě, že cestující nepožádá o písemné sdělení důvodů. Vzhledem k tomu, že nařízení (ES) č. 1107/2006 neobsahuje výslovná pravidla týkající se časových rámců, měly by tyto subjekty uchovávat příslušné informace po dobu stanovenou v příslušných vnitrostátních právních předpisech.

5.6 **Požadavek na doprovázející osobu, která působí jako bezpečnostní asistent**

Obecná zásada nediskriminace brání leteckému dopravci, jeho zástupci nebo provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, aby stanovil zvláštní podmínky pro cestování osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Letecký dopravce, jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy může požadovat, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace cestovaly v doprovodu jiné osoby pouze tehdy, pokud nejsou soběstačné a jejich přeprava představuje bezpečnostní riziko, protože nejsou schopny splnit příslušné bezpečnostní požadavky samostatně ([42]). Za těchto okolností může letecký dopravce, jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy (podle čl. 4 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006) požadovat, aby osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace byly doprovázeny osobou, která jim může poskytnout pomoc potřebnou ke splnění příslušných bezpečnostních požadavků (bezpečnostní asistent).

Letečtí dopravci by měli své zákazníky informovat o podmínkách, za kterých vyžadují, aby s osobou se zdravotním postižením nebo osobou s omezenou schopností pohybu a orientace cestoval bezpečnostní asistent.

Osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace nelze odepřít přepravu nebo po nich nelze požadovat, aby cestovaly s bezpečnostním asistentem pouze proto, že nejsou schopny samostatně vykonávat činnosti související s jejich pohodlím na palubě letadla (například nejsou schopny se samy najíst nebo použít toaletu). Je na cestujícím, aby se rozhodl, zda chce cestovat s někým, kdo mu pomáhá s úkony souvisejícími s osobním pohodlím. Palubní průvodčí však nejsou povinni poskytovat osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace osobní pomoc (například pomoc při jídle nebo pití; pomoc v umývárně nebo na toaletě, pokud cestující není schopen použít toaletu bez pomoci, nebo při podávání léků).

([41]) Viz čl. 2 písm. j) a čl. 4 odst. 3 nařízení (ES) č. 261/2004.

([42]) To zahrnuje všechny osoby, které si nedokážou zapnout nebo odepnout bezpečnostní pás; opustit své sedadlo a dostat se k nouzovému východu bez pomoci; vyzvednout a nasadit záchrannou vestu; nasadit si kyslíkovou masku bez pomoci nebo porozumět bezpečnostním pokynům a všem radám a pokynům posádky v nouzové situaci (včetně informací sdělených v přístupných formátech).

Aby letečtí dopravci, jejich zástupce nebo provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy mohli určit, zda osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mohou cestovat bez doprovodu, měli by jim klást otázky týkající se kritérií stanovených v platných bezpečnostních předpisech a neměli by předpokládat, že jsou schopny samostatně dodržovat bezpečnostní předpisy.

Podle čl. 4 odst. 4 nařízení (ES) č. 1007/2006 musí letečtí dopravci, jejich zástupci nebo provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy uvést podrobné důvody, pokud požadují, aby osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace měly doprovod.

V závislosti na konkrétních okolnostech může být vhodné, aby letečtí dopravci umožnili osobě se zdravotním postižením nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace požádat o pomoc jiného cestujícího v letadle, který by ji doprovázel dobrovolně.

Pokud letecký dopravce vyžaduje, aby osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace doprovázel bezpečnostní asistent, je vhodné, aby letecký dopravce nabídl bezplatnou přepravu této doprovázející osoby, která působí jako bezpečnostní asistent ([43]). V případě jiných druhů dopravy (tj. železniční, autobusové a autokarové a vodní) již existuje právo na bezplatnou přepravu těchto doprovázejících bezpečnostních asistentů.

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace by měly být plně informovány o dodatečných nákladech na přepravu bezpečnostního asistenta, pokud se letecký dopravce opírá o ustanovení čl. 4 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 a požaduje, aby je doprovázela osoba působící jako bezpečnostní asistent.

5.7 **Cestování s uznaným asistenčním psem**

Ustanovení čl. 7 odst. 2 a příloha II nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že v případě, kdy osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace vyžaduje doprovod uznaného asistenčního psa, řídící orgány letišť a letečtí dopravci jí musí vyhovět, a to za předpokladu, že i) tato osoba oznámí leteckému dopravci, jeho zástupci nebo provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy předem, že bude cestovat s uznaným asistenčním psem, a ii) oznámení a přeprava dotyčného psa jsou v souladu s platnými vnitrostátními předpisy, které se vztahují na přepravu asistenčních psů na palubě letadla.

Nařízení (ES) č. 1107/2006 používá formulaci „uznaní asistenční psi“, aby bylo jasné, že tito psi i) byli vybráni a vycvičeni tak, aby vyhovovali individuálním potřebám osob se zdravotním postižením, a ii) využívají schopnosti a dovednosti, které se naučili, když svým majitelům pomáhají při vykonávání jejich každodenních činností. Aby se zajistilo, že tito psi nebudou představovat riziko pro bezpečnost letectví, jsou kromě výcviku pro specifické úkoly spojené s asistencí svým majitelům také cvičeni k bezpečnému pohybu na veřejných prostranstvích a k poslušnosti vůči svému majiteli. V zájmu bezpečnosti letectví může letecký dopravce požádat majitele psa, aby předložil doklad o tom, že pes absolvoval potřebný výcvik.

Mezi asistenční psy patří nejen vodicí psi nevidomých nebo zrakově postižených osob, ale také psi, kteří pomáhají osobám s jinými druhy postižení. Příkladem mohou být psi, kteří pomáhají neslyšícím a nedoslýchavým osobám, nebo psi, kteří pomáhají osobám s tělesným postižením (např. zajišťují jim rovnováhu a stabilitu).

V současné době neexistují žádná pravidla na úrovni EU týkající se výcviku nebo certifikace asistenčních psů. To by mohlo leteckým dopravcům a řídícím orgánům letišť ztížit posouzení, zda pes splňuje podmínky jako uznaný asistenční pes. Bylo by vhodné, aby se vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování, průmyslové organizace, organizace osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace a organizace působící v oblasti výcviku asistenčních psů dohodly na harmonizovaném souboru pravidel pro posuzování toho, zda pes absolvoval výcvik potřebný k tomu, aby mohl být uznán jako asistenční pes.

([43]) Viz bod 4.2.4.2 přílohy 5-H Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5. Dne 29. listopadu 2023 předložila Komise legislativní návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii (COM(2023) 753 final). Podle tohoto návrhu mají letečtí dopravci tyto doprovázející bezpečnostní asistenty přepravovat bezplatně, a pokud je to možné, mají je usadit vedle osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, která vyžaduje jejich pomoc, aby byly splněny platné požadavky na bezpečnost letectví.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 576/2013 ([44]) ukládá určité požadavky před tím, než mohou psi cestovat ve všech členských státech, zejména pokud jde o požadované systémy identifikace a doklad o očkování. Odvětví a příslušné zúčastněné strany (zejména sdružení osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace) by měly aktivně zvyšovat povědomí majitelů asistenčních psů o těchto požadavcích.

5.8 **Rezervace míst**

Podle přílohy II nařízení (ES) č. 1107/2006 musí letečtí dopravci na požádání a v závislosti na bezpečnostních požadavcích a dostupnosti vyvinout veškeré přiměřené úsilí, aby během letů na palubě letadel zajistili místa k sezení, která budou vyhovovat zvláštním potřebám osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Letečtí dopravci by měli mít k dispozici sedadla určená pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu. Je osvědčenou praxí, aby letečtí dopravci ponechali tato místa volná a vyhrazená pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace až do doby blízké odletu a zajistili, aby to byla poslední místa přidělená ostatním cestujícím, kteří nepotřebují pomoc.

Letečtí dopravci, kteří přidělují místa před letem, by měli umožnit osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, aby si předem rezervovaly místa, která nejlépe vyhovují jejich potřebám, s výhradou bezpečnostních omezení.

Podle článku 10 a přílohy II uvedeného nařízení musí letečtí dopravci, kteří vybírají poplatky za předběžnou rezervaci míst, upustit od těchto poplatků za předběžnou rezervaci u osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, aby si mohly vybrat místo, které nejlépe odpovídá jejich potřebám. Přidělení sedadel všem cestujícím podléhá příslušným bezpečnostním požadavkům. Osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace nesmí být přidělena místa nebo jimi nesmí být obsazena místa, která umožňují přímý přístup k nouzovým východům, ani taková místa, na nichž by jejich přítomnost mohla bránit členům posádky v plnění jejich povinností, bránit přístupu k nouzovému vybavení nebo bránit nouzové evakuaci letadla ([45]). Letečtí dopravci by měli na svých internetových stránkách zveřejnit svou politiku přidělování sedadel osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Pokud osoba informuje leteckého dopravce, jeho zástupce nebo provozovatele souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy o povaze svého zdravotního postižení, měl by tento dopravce informovat cestujícího o volných sedadlech, která jsou nejpřístupnější, a přidělit mu vhodné sedadlo (například s pohyblivými opěrkami rukou, v blízkosti umývárny a s přilehlými sedadly pro osobu se zdravotním postižením a bezpečnostního asistenta).

V případě potřeby by měla být místa přerozdělena tak, aby bylo zajištěno, že osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace a jejich bezpečnostní asistenti budou mít k dispozici vhodná místa k sezení.

Za všech okolností by mělo být osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace vysvětleno, že přidělená místa nelze zaručit, protože plán obsazení míst mohou ovlivnit provozní faktory (např. změna letadla). Za těchto okolností je však třeba vynaložit veškeré úsilí, aby bylo možné vyhovět potřebám osob se zdravotním postižením (např. snahou o přidělení srovnatelného místa).

Je nezbytné, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace oznámily své potřeby pomoci, a to nejen proto, aby jim letečtí dopravci mohli přidělit vhodná místa. V ideálním případě by tak měli učinit v době rezervace letu a nejpozději 48 hodin před plánovaným odletem.

5.9 **Předávání informací letišti a provozujícímu leteckému dopravci**

Je povinností leteckých dopravců, jejich zástupců a provozovatelů souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy předat veškeré informace získané od osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace řídícím orgánům letiště odletu, příletu a tranzitu a také provozujícímu leteckému dopravci (pokud rezervace nebyla provedena u tohoto leteckého dopravce). Ustanovení čl. 6 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že pokud cestující předem oznámí potřebu pomoci nejméně 48 hodin před zveřejněným časem odletu, musí letecký dopravce, jeho zástupci nebo provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy předat dotyčné informace nejméně 36 hodin před zveřejněným časem odletu. Ustanovení čl. 6 odst. 3 stanoví, že ve všech ostatních případech musí informace předat co nejdříve.

([44]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 576/2013 ze dne 12. června 2013 o neobchodních přesunech zvířat v zájmovém chovu a o zrušení nařízení (ES) č. 998/2003 (Úř. věst. L 178, 28.6.2013, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Viz čl. AMC1 CAT.OP.MPA.155 písm. c) v příloze IV nařízení Komise (EU) č. 965/2012 ze dne 5. října 2012, kterým se stanoví technické požadavky a správní postupy týkající se letového provozu podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 216/2008 (Úř. věst. L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

V souladu s čl. 6 odst. 4 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí provozující letecký dopravce co nejdříve po odletu informovat řídící orgán letiště v místě určení o počtu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na palubě letadla, které potřebují pomoc na letišti příletu, a o povaze této pomoci. Tento požadavek platí pouze v případě, že se letiště příletu nachází na území členského státu, na které se vztahuje Smlouva.

S cílem poskytnout odpovídající úroveň pomoci by měly být žádosti osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace zaznamenávány a předávány provozujícímu leteckému dopravci a řídícím orgánům letiště s použitím mezinárodně dohodnutých kódů SSR sdružení IATA ([46]).

Kdykoli je to možné, měly by být informace o podrobných potřebách cestujícího předávány pomocí „volného textu“, který je viditelný v systému zpráv PAL (Passengers Assistance List – seznam cestujících vyžadujících pomoc) / CAL (Change Assistance List – seznam se změnami týkajících se pomoci), nebo v jiném vhodném formátu dohodnutém mezi zúčastněnými stranami. To je důležité zejména pro osoby, jejichž potřeby jsou složité a nelze je snadno identifikovat pomocí kódů IATA. Například „osoby se skrytým postižením“ představují velmi širokou kategorii, která zahrnuje osoby s různými potřebami, které jsou pro asistující personál méně zjevné, ale přesto se na ně vztahuje stejný kód IATA.

Osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace by měla být nabídnuta řešení, která jim umožní oznámit své potřeby předem a co nejjednodušším, nejzřetelnějším a nejsrozumitelnějším způsobem. Tyto informace by měly být co nejdříve sděleny všem, kterých se pomoc týká.

6. **POMOC NA LETIŠTI**

6.1 **Určení míst setkání**

Ustanovení čl. 5 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 vyžaduje, aby řídící orgány letišť zajistily oficiálně určená místa příjezdu a odjezdu, na kterých mohou osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace snadno oznámit svůj příjezd na letiště a vyžádat si pomoc. Tato místa by měla být určena ve spolupráci s uživateli letiště, a to prostřednictvím výboru uživatelů letiště ([47]) (pokud takový výbor existuje) a příslušných organizací zastupujících osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, s ohledem na místní podmínky.

Ustanovení čl. 5 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 rovněž vyžaduje, aby se tato místa nacházela v areálu letiště nebo na místě, nad nímž má řídící orgán přímou kontrolu, a to jak uvnitř budov terminálů, tak i mimo ně. To znamená, že by měla být určena alespoň u hlavních vchodů do budov terminálů; u přepážek pro odbavení; na stanicích vlaku, vozidel pro lehké kolejové systémy, metra a autobusu; na stanovištích taxi a jiných výstupních místech a na letištních parkovištích ([48]).

Podle čl. 5 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí být místa příjezdu a odjezdu jasně označena a musí na nich být v dostupných formách k dispozici základní informace o letišti ([49]). Tyto základní informace by měly zahrnovat uspořádání letiště a jeho prvky přístupnosti (například maximální pravděpodobnou docházkovou vzdálenost v rámci letiště a případné překážky, jako jsou schody, úzké dveře nebo probíhající práce); podrobnosti o všech službách, které jsou na letišti k dispozici osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, a kontaktní údaje společnosti, která na letišti skutečně poskytuje pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Stejné informace by měly být k dispozici také na internetových stránkách letiště, aby si je cestující mohli před cestou prohlédnout.

Značení by mělo být jasné a jednoznačné a pokud možno by mělo používat mezinárodní signalizační normy.

Je osvědčenou praxí, aby letečtí dopravci, jejich zástupci a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy informovali osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace o tom, že je důležité kontrolovat na internetových stránkách letišť informace o jejich odletu, příletu a navazujících letech.

([46]) Vysvětlení kódů SSR sdružení IATA viz bod 5.8.1 Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5.

([47]) Podle čl. 2 písm. g) nařízení (ES) č. 1107/2006 se „uživatelem letiště“ rozumí „fyzická nebo právnická osoba odpovědná za leteckou přepravu cestujících z daného letiště nebo do daného letiště“. Podle čl. 2 písm. h) se „výborem uživatelů letiště“ rozumí „výbor složený ze zástupců uživatelů letiště nebo organizací, které je zastupují“.

([48]) Viz 5. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.

([49]) Příloha 5-K Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5 poskytuje řídícím orgánům letišť velmi podrobné pokyny pro zřizování a signalizaci hlásičů na letišti.

6.2 **Kdo by měl na letištích poskytovat pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace?**

Podle čl. 8 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 je za poskytování pomoci na letištích odpovědný řídící orgán letiště. Tyto řídící orgány hrají ústřední roli při poskytování všech služeb na letišti. Mají proto nejlepší předpoklady k tomu, aby zajistily kvalitní pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Podle čl. 8 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 může pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace uvedenou v příloze I nařízení poskytovat přímo řídící orgán, nebo může uzavřít smlouvu o poskytování této pomoci s jednou nebo více třetími stranami. V obou případech zůstává za poskytování pomoci odpovědný řídící orgán letiště a poskytovaná pomoc musí splňovat normy kvality stanovené řídícím orgánem letiště v souladu s nařízením (ES) č. 1107/2006 ([50]).

O uzavření této smlouvy může být řídící orgán letiště požádán výborem uživatelů letiště, a dokonce i leteckým dopravcem.

Pokud řídící orgán letiště uzavření smlouvy s třetí stranou o poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace odmítne, musí to písemně odůvodnit v souladu s čl. 8 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006.

Podle čl. 8 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 platí, že pokud se řídící orgán letiště rozhodne uzavřít smlouvu o poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace s třetí stranou, musí tak učinit ve spolupráci s uživateli letiště (prostřednictvím výboru uživatelů letiště, je-li tento výbor ustaven). Obsah této smlouvy (např. minimální požadavky na služby, počet zaměstnaných osob a vybavení, které má dodavatel pověřený k poskytování pomoci používat) by proto měl být konzultován s uživateli letiště, stejně jako výběr dodavatele (tj. vyhodnocování nabídek a zadání zakázky).

6.3 **Zvláštní poplatek od uživatelů letiště na financování pomoci**

Podle čl. 8 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí být pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace poskytována bez dalších poplatků.

Pokud řídící orgán letiště nechce nést náklady na tuto pomoc sám, může (podle čl. 8 odst. 3 nařízení (ES) č. 1107/2006) nediskriminačním způsobem vybírat zvláštní poplatek od každého leteckého dopravce, který letiště využívá. Tento zvláštní poplatek musí být úměrný počtu cestujících, které každý letecký dopravce přepraví na letiště a z něj, a musí financovat tuto pomoc tak, aby byla zátěž spravedlivě rozdělena mezi všechny cestující, kteří letiště využívají, čímž se zabrání odrazování od přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

V souladu s čl. 8 odst. 4 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí být tento zvláštní poplatek přiměřený, odvozený od nákladů a transparentní.

S cílem zajistit, že zvláštní poplatky vybírané od leteckých dopravců jsou odvozené od nákladů (tj. přiměřené pomoci poskytované osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace) a že tyto poplatky nefinancují jiné aktivity řídícího orgánu než ty, které souvisí s poskytováním této pomoci, by tyto poplatky měly být stanovovány a uplatňovány zcela transparentně ([51]).

Podle čl. 8 odst. 4 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví zvláštní poplatek řídící orgán letiště ve spolupráci s uživateli letiště, a to prostřednictvím výboru uživatelů letiště (je-li tento výbor ustaven) nebo jiného vhodného subjektu.

([50]) Viz bod 6.5 níže.
([51]) Viz 9. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.

Osvědčeným postupem je, že se pod vedením řídícího orgánu letiště uskuteční konzultace s uživateli letiště a výměna názorů na prvky výpočtu tohoto zvláštního poplatku. Před prvním uložením zvláštního poplatku nebo při jeho revizi by měl řídící orgán letiště vhodným způsobem informovat uživatele letiště předem a dát jim možnost předložit svá stanoviska. Uživatelům letiště by měly být poskytnuty transparentní a vhodné finanční, provozní a další relevantní informace, aby mohli předkládat informované připomínky. Tyto informace by měly být poskytovány dostatečně podrobně, aby zúčastněné strany mohly pochopit vztah mezi náklady, úrovní služeb a nákladovými faktory. Konzultace by obecně měly objasnit povahu návrhů, strany, které budou pravděpodobně ovlivněny, konkrétní otázky, k nimž je požadována zpětná vazba, a lhůtu pro poskytnutí požadované zpětné vazby. Všem zúčastněným stranám by měla být dána příležitost předložit svá stanoviska. Dané rozhodnutí by mělo být řádně odůvodněno. Uživatelům by mělo být konečné rozhodnutí o revizi poplatků nebo zavedení nových poplatků oznámeno v přiměřeném předstihu.

Pokud řídící orgán letiště otázku zvláštního poplatku na financování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace konzultuje s výborem uživatelů letiště nebo s jednotlivými uživateli letiště, měl by poskytnout alespoň tyto informace: seznam služeb a infrastruktury poskytovaných za zvláštní poplatek; metodiku použitou pro uložení zvláštního poplatku; výnosy ze zvláštního poplatku a celkové náklady na hrazené služby.

V rámci zavedení zvláštního poplatku na financování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace by měly být stanoveny také cíle účinnosti pomoci. Tyto cíle by měly být každoročně přezkoumávány po konzultaci se sdruženími zastupujícími osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace a s leteckými dopravci.

Měly by proběhnout účinné konzultace vedené řídícím orgánem letiště s uživateli letiště a výměna názorů na prvky výpočtu poplatku. Řídící orgán letiště je však oprávněn na konci konzultací přijmout konečné rozhodnutí o výpočtu poplatku a výši zvláštního poplatku, kterou považuje za vhodnou.

Podle čl. 8 odst. 5 nařízení (ES) č. 1107/2006 platí, že v souladu se současnými obchodními zvyklostmi musí řídící orgán letiště ve svém účetnictví oddělit činnosti související s pomocí poskytovanou osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace od ostatních činností. Podle čl. 8 odst. 6 musí být subjektům odpovědným za prosazování a uživatelům letiště zpřístupněn ověřený roční přehled přijatých poplatků a vynaložených výdajů v souvislosti s pomocí poskytovanou osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

Příklady nákladů, které mohou být hrazeny v rámci tohoto zvláštního poplatku, zahrnují: náklady na přímou pomoc (náklady na každodenní poskytování pomoci (např. mzdy pracovníkům)); další vedlejší náklady na poskytování pomoci (např. náklady na údržbu, nákup provozního materiálu, pronájem prostor, např. za účelem zřízení dispečinku pro asistenční pracovníky); kapitálové výdaje na zařízení potřebná k poskytování pomoci ([52]); kapitálové výdaje na vybavení, které se má používat na pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace; náklady na vybudování nebo modernizaci infrastruktury tak, aby byla pro tyto osoby přístupná; náklady vynaložené na školení zaměstnanců letiště v oblasti zvyšování povědomí o problematice zdravotního postižení a poskytování pomoci a administrativní výdaje (například čas, který zaměstnanci letiště stráví přípravou nabídky na poskytování pomoci a realizací zakázky).

Pokud jde o financování infrastruktury pro mobilitu, kterou nevyužívají výhradně osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (např. výtahy a pásové dopravníky), povinnost vést oddělené účetnictví pro činnosti související s pomocí poskytovanou osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace a pro ostatní činnosti by měla znamenat, že ze zvláštního poplatku by měla být financována pouze část této infrastruktury pro mobilitu (úměrná využití osobami se zdravotním postižením a osobami s omezenou schopností pohybu a orientace v porovnání s celkovým využitím dané infrastruktury pro mobilitu).

([52]) Nařízení (ES) č. 1107/2006 umožňuje zahrnout do výpočtu nákladů náklady na vlastní kapitál. Náklady na vlastní kapitál je třeba chápat jako očekávané rozdělení zisku podniku mezi kapitálové investory. Je to míra návratnosti, kterou letiště platí svým kapitálovým investorům, aby od nich získalo vlastní kapitál (čistá aktiva).

6.4 **Poskytování pomoci na letišti** ([53])

Předběžné oznámení a odpovídající pomoc

Řídící orgány letišť jsou povinny poskytnout pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, aby jim umožnily přesun z určeného místa příjezdu na letiště do letadla a z letadla na určené místo odjezdu z letiště. To se týká i nástupu a výstupu.

Podle čl. 7 odst. 7 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí poskytovaná pomoc co nejvíce odpovídat zvláštním potřebám jednotlivých cestujících a musí být organizována tak, aby se zabránilo přerušení a zpoždění ([54]).

Pokud cestující řádně předem oznámil své potřeby pomoci, je řídící orgán letiště povinen v souladu s čl. 7 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 poskytnout pomoc takovým způsobem, „aby se tato osoba byla schopna zúčastnit letu".

Stejné pravidlo platí podle čl. 7 odst. 5 nařízení (ES) č. 1107/2006 i pro přestupující cestující. Pokud cestující řádně předem oznámil, že potřebuje pomoc, musí řídící orgán letiště zajistit, aby tento cestující mohl nastoupit na svůj navazující let.

V případě cestujících, kteří potřebu pomoci neoznámili řádně předem, je řídící orgán letiště povinen vynaložit veškeré „rozumné úsilí", aby dotyčné osobě poskytl pomoc, kterou potřebuje k tomu, aby se mohla zúčastnit letu. Při poskytování pomoci je proto povoleno upřednostňovat osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, které svou potřebu pomoci řádně oznámily předem, a to za předpokladu, že je vynaloženo veškeré rozumné úsilí, aby pomoc byla poskytnuta i těm cestujícím, kteří svou potřebu pomoci řádně předem neoznámili.

Příloha 5-D Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5 ([55]) obsahuje normy kvality služeb, které by řídící orgány letišť měly poskytovat odlétajícím a přilétajícím osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

Podle přílohy I nařízení (ES) č. 1107/2006 pomoc na letištích zahrnuje to, že je osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace umožněno sdělit svůj příjezd na letiště a svou žádost o pomoc na určených místech; přesunout se z určeného místa k přepážce pro odbavení; projít odbavením, včetně zavazadel, a přesunout se od přepážky pro odbavení do letadla (včetně absolvování pasové, celní a bezpečnostní kontroly).

Použití pojmu „odpovídající pomoc" v čl. 7 odst. 7 nařízení (ES) č. 1107/2006 znamená, že pomoc by měla zahrnovat také pomoc s příručními zavazadly, pokud je o ni požádáno během odbavení, bezpečnostní kontroly, celní kontroly, pasové kontroly a nástupu do letadla.

Podmínky pomoci odlétajícím osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

Řídící orgány letišť potřebují čas nejen na přípravu pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, ale také na zajištění včasného provozu letů.

V souladu s tím a za účelem získání pomoci od řídícího orgánu letiště vyžaduje ustanovení čl. 7 odst. 4 nařízení (ES) č. 1107/2006, aby si osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace vybraly jednu z těchto možností:

a) dostaví se k odbavení v čase, který je předem a písemně (rovněž elektronickými prostředky) stanoven leteckým dopravcem, jeho zástupcem nebo provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, nebo (není-li čas stanoven) nejpozději do hodiny před zveřejněným časem odletu, nebo

([53]) Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne 29. listopadu 2023 o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami (COM(2023) 752 final), který předložila Komise, by kromě úkolů v oblasti pomoci pro řídící orgány letišť, které jsou uvedeny v nařízení (ES) č. 1107/2006, ukládal dopravcům nabízejícím jediné multimodální smlouvy povinnost spolupracovat na pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace s řídícími orgány terminálů, které využívají jediné multimodální smlouvy, zejména při přestupu z jednoho druhu dopravy na jiný. Dopravci, kteří nabízejí jediné multimodální smlouvy, a provozovatelé terminálů budou muset zajistit, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, které využívají jediné multimodální smlouvy, musely svou potřebu pomoci předem oznámit pouze jednou. Dopravci a provozovatelé terminálů budou muset v některých multimodálních uzlech uvedených v příloze I návrhu zřídit a provozovat jednotná kontaktní místa, která budou přijímat žádosti o pomoc od osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace a předávat je subjektům odpovědným za poskytování pomoci.

([54]) Viz 5. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.

([55]) Viz strany 2, 3 a 4 přílohy 5-D Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5.

b) dostaví se na jedno z určených míst příjezdu nebo odjezdu ([56]) v čase, který je předem a písemně (rovněž elektronickými prostředky) stanoven leteckým dopravcem, jeho zástupcem nebo provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, nebo (není-li čas stanoven) nejpozději do dvou hodin před zveřejněným časem odletu.

Poskytnutí invalidních vozíků k zajištění bezproblémové přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na letišti

Řídící orgány letiště by měly na požádání poskytnout invalidní vozíky, aby byla zajištěna bezproblémová přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na letištích od jejich příjezdu na letiště do okamžiku nástupu do letadla a od jejich výstupu z letadla do okamžiku jejich odjezdu z letiště. Řídící orgány letiště by měly zohlednit různé potřeby, které osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mohou mít, a počet cestujících, kteří mohou tuto pomoc potřebovat. Připouští se, že velikost letiště může mít vliv na dostupnost různých typů invalidních vozíků. Na malých regionálních letištích může být výběr omezenější, ale od větších letišť se očekává, že budou mít k dispozici větší výběr invalidních vozíků, aby vyhověla potřebám těchto cestujících ([57]). I když je výběr invalidních vozíků omezen, měly by řídící orgány letišť zajistit, aby dostupné invalidní vozíky byly co nejpohodlnější a nejbezpečnější.

V případech, kdy osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace přijíždějí na letiště s vlastním invalidním vozíkem, je osvědčeným postupem řídících orgánů letiště umožnit jim (pokud je to možné a v souladu s platnými bezpečnostními předpisy) používat jejich vlastní invalidní vozík až do nástupu do letadla, zejména v případech, kdy typy invalidních vozíků, které jsou na letišti k dispozici, nejsou vhodné pro konkrétní zdravotní postižení dotyčného cestujícího. Podobně (a pokud je to možné, s ohledem na bezpečnostní manipulační postupy) by měly osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace obdržet své vlastní vybavení pro mobilitu ihned po vystoupení z letadla a neměly by mít povinnost vyzvedávat je v hale pro výdej zavazadel.

Pozemní odbavení vybavení pro mobilitu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

Příloha I nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že řídící orgány letišť odpovídají za pozemní odbavení vybavení pro mobilitu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. To zahrnuje i pozemní odbavení elektrických invalidních vozíků – s výhradou oznámení 48 hodin předem a použití příslušných právních předpisů o nebezpečném zboží.

Dočasná náhrada za zničené nebo ztracené vybavení pro mobilitu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

Podle přílohy I nařízení (ES) č. 1107/2006 musí být řídící orgány letišť připraveny poskytnout dočasnou náhradu za zničené nebo ztracené vybavení pro mobilitu, přičemž se jako náhrada nemusí použít stejné vybavení. V souladu s požadavkem stanoveným v čl. 7 odst. 7 nařízení (ES) č. 1107/2006 a za účelem poskytnutí „odpovídající pomoci" by náhrada měla být co nejpodobnější zničenému nebo ztracenému vybavení pro mobilitu a měla by splňovat konkrétní potřeby konkrétního cestujícího. V souladu s čl. 8 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí být náhrada poskytnuta bez dalších poplatků. Osvědčenou praxí je umožnit dotyčnému cestujícímu ponechat si dočasné náhradní vybavení, dokud nebude poškozené vybavení opraveno nebo vyměněno.

Pomoc při odbavení

Prostory pro odbavení by měly být navrženy tak, aby byly přístupné pro cestující na invalidním vozíku i pro ambulantní osoby s různým zdravotním postižením. Mělo by být zajištěno, aby pracovníci mohli komunikovat s neslyšícími a nedoslýchavými cestujícími pomocí znakového jazyka nebo alternativních komunikačních prostředků.

([56]) Viz bod 6.1 o určení míst příjezdu nebo odjezdu.

([57]) To vyplývá z povinnosti stanovené v čl. 7 odst. 7 nařízení (ES) č. 1107/2006, že pomoc musí co možná nejvíce odpovídat zvláštním potřebám jednotlivých cestujících.

Pokud letiště nebo letecká společnost používá samoobslužné odbavovací zařízení, požadavky na přístupnost směrnice (EU) 2019/882 budou platit od 28. června 2025. Ustanovení čl. 32 odst. 2 směrnice (EU) 2019/882 však obsahuje přechodné opatření: členské státy mohou stanovit, že samoobslužné terminály používané poskytovateli služeb v souladu s právními předpisy při poskytování služeb před 28. červnem 2025 mohou být při poskytování obdobných služeb využívány i nadále, a to až do konce jejich ekonomické životnosti, avšak nejdéle po 20 let od zahájení jejich používání. Osvědčenou praxí je zajistit oddělené přepážky pro odbavení a předání zavazadla osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, aby se zkrátila doba čekání ve frontě pro osoby, kterým dělá potíže delší dobu stát.

Pomoc při pasových, celních a bezpečnostních kontrolách

Osvědčeným postupem je přizpůsobit pasové, celní a bezpečnostní kontroly potřebám osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, aby se usnadnilo jejich bezpečné a důstojné odbavení ([58]).

Pomoc při nástupu na palubu

Podle článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 a jeho přílohy I musí řídící orgán letiště rovněž pomáhat osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace při nástupu do letadla, při přesunu od dveří letadla k jejich sedadlům a při ukládání jejich zavazadel v letadle.

Informace o nástupu by měly být poskytovány různými smyslovými prostředky (např. hlášením z reproduktoru a písemně na vývěsních tabulích).

V nezávazné příručce Mezinárodní organizace pro civilní letectví (ICAO) o přístupu osob se zdravotním postižením k letecké dopravě (dále jen „příručka ICAO“) ([59]) se uvádí, že osobám se zdravotním postižením, které se samy identifikují jako osoby, které potřebují pomoc nebo více času na nástup do letadla, by měla být nabídnuta možnost odděleného a předběžného nástupu do letadla (tj. před ostatními cestujícími), protože pro danou osobu je to obecně důstojnější a méně stresující a pro leteckou společnost efektivnější. Tento předběžný nástup do letadla je podmíněn tím, že se dotyčný cestující dostaví k odletové bráně včas, a bezpečnostními aspekty.

Pomoc při příletu

Podle článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 a jeho přílohy I musí řídící orgány letišť poskytnout osobě se zdravotním postižením nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace při příletu pomoc při převzetí jejich zavazadla na palubě letadla; při přesunu z jejich sedadla ke dveřím letadla; při výstupu z letadla; při přesunu z letadla do haly pro výdej zavazadel a převzetí zavazadel; při pasových a celních kontrolách a při přesunu z haly pro výdej zavazadel na určené místo.

Osvědčeným postupem je, aby palubní průvodčí leteckého dopravce při vystupování z letadla zajistili, že letištní asistenti čekající u dveří letadla jsou představeni cestujícím, kteří potřebují pomoc. To pomůže předejít matoucím situacím nebo neposkytnutí pomoci, například když asistenční pracovníci nemohou okamžitě určit cestující, kteří potřebují pomoc (což může být případ osob se skrytým postižením).

V souladu s požadavkem „odpovídající pomoci“ podle čl. 7 odst. 7 nařízení (ES) č. 1107/2006 by pomoc při přechodu z haly pro výdej zavazadel na určené místo měla zahrnovat přepravu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace z haly pro výdej zavazadel na určené místo i s jejich zavazadly, pokud o to požádají.

Akceptování uznaných asistenčních psů

Ustanovení čl. 7 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že žádost o využití pomoci uznaného asistenčního psa musí být akceptována za předpokladu, že leteckému dopravci, jeho zástupci nebo provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy je tato žádost oznámena v souladu s vnitrostátními pravidly pro přepravu asistenčních psů na palubě letadel (jestliže taková pravidla existují). Příloha I nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že za pozemní odbavení uznaných asistenčních psů odpovídají řídící orgány letišť.

([58]) Viz nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 300/2008 ze dne 11. března 2008 o společných pravidlech v oblasti ochrany civilního letectví před protiprávními činy a o zrušení nařízení (ES) č. 2320/2002 (Úř. věst. L 97, 9.4.2008, s. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Viz bod 7.3 příručky Mezinárodní organizace pro civilní letectví (ICAO) o přístupu osob se zdravotním postižením k letecké dopravě (dokument 9984), první vydání, 2013.

Pro asistenční psy je vhodné zajistit dobře udržovaný prostor pro úlevu.

„Dny přístupnosti“: osvědčené postupy letišť a leteckých dopravců s cílem pomoci osobám se zdravotním postižením seznámit se s leteckou dopravou

Několik letišť a leteckých dopravců již zavedlo osvědčenou praxi pořádání „dnů přístupnosti“, aby se osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mohly před cestou seznámit s prostředím na letišti a na palubě letadla.

6.5 **Normy kvality letiště**

Konzultace s uživateli letiště a zástupci osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

Podle čl. 9 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí mít letiště, jejichž roční objem provozu je minimálně 150 000 cestujících obchodní letecké dopravy, normy kvality pro pomoc uvedené v příloze I nařízení (ES) č. 1107/2006. Řídící orgány letišť mají tyto normy kvality stanovit a určit zdroje pro jejich splnění ve spolupráci s leteckými dopravci prostřednictvím výboru uživatelů letiště (je-li tento výbor ustaven) a s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace ([60]). Pokud letiště výbor uživatelů letiště nemá, měl by řídící orgán letiště zajistit alternativní formu konzultace, která by zahrnovala všechny letecké dopravce přepravující cestující z dotyčného letiště nebo na něj.

Řídící orgán letiště by měl pořádat pravidelná setkání se zástupci osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace a konzultovat s nimi stanovení norem kvality; přezkoumání výkonnosti ve vztahu k normám kvality; přezkoumání systémů sledování výkonnosti; zadávání zakázek poskytovatelům služeb (s výjimkou obchodně důvěrné části těchto zakázek) a poskytování poradenství ohledně dostupnosti terminálů, vybavení a služeb a školicích programů.

Osvědčenou praxí je přizvat ke kontrole dodržování norem kvality zástupce osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

V dokumentech o normách kvality by mělo být jasně uvedeno, že proběhly konzultace, a to spolu se seznamem osob, se kterými byly konzultace vedeny (např. uživatelé letiště a zástupci osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace); kdy se konzultace konala a jak byly zohledněny názory vyjádřené během konzultace.

Obsah norem kvality

Ustanovení čl. 9 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že je třeba plně zohlednit mezinárodně uznávané politiky a kodexy chování (zejména Kodex správného chování při pozemním odbavování osob s omezenou schopností pohybu a orientace ECAC) ([61]). Kodex ECAC obsahuje konkrétní kvalitativní a kvantitativní normy týkající se pomoci stanovené v příloze I nařízení (ES) č. 1107/2006.

Závazné normy kvality

Řídící orgány letišť jsou vázány normami kvality pro pomoc stanovenými v čl. 9 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 v souladu s čl. 14 odst. 1 uvedeného nařízení, který vyžaduje, aby vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování přijaly nezbytná opatření k zajištění souladu s těmito normami kvality.

Zveřejnění norem kvality

Podle čl. 9 odst. 3 nařízení (ES) č. 1107/2006 jsou řídící orgány letišť povinny zveřejnit své dokumenty o normách kvality pro pomoc. Cestující by měli mít možnost tyto normy kvality snadno a rychle zjistit na internetových stránkách letiště.

([60]) Řídící orgán letiště by proto měl vzít v úvahu stanovisko výboru uživatelů letiště k vybavení, které má být zakoupeno na pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

([61]) Viz také příloha 5-C Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5.

Sledování výkonnosti ve vztahu k normám kvality

Měly by být prováděny pravidelné kontroly, aby se ověřilo, zda poskytovatel služeb dodržuje normy kvality. Od poskytovatelů služeb by se mělo očekávat, že zavedou vlastní systémy sledování výkonnosti a budou poskytovat přiměřené údaje podle požadavků letištní komunity ([62]).

Řídící orgány letišť by měly shromažďovat údaje, které měří výkonnost ve vztahu k dokumentu o normách kvality, a tyto údaje každoročně předkládat vnitrostátním orgánům odpovědným za prosazování. Údaje předkládané vnitrostátním orgánům odpovědným za prosazování by měly zahrnovat údaje týkající se výkonnosti v porovnání s kvantitativními ukazateli ECAC ([63]); výsledky všech průzkumů mezi cestujícími; shrnutí setkání se zástupci osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace; případy, kdy cestující zmeškal let nebo navazující let, a případy, kdy pomoc pro přilétající cestující nebyla u brány k dispozici do 45 minut po příletu.

Osvědčenou praxí řídících orgánů letišť je přijmout nástroje (např. softwarové systémy, které příslušným zúčastněným stranám umožňují v reálném čase přístup ke klíčovým ukazatelům výkonnosti a údajům o výkonnosti souvisejících s poskytováním pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace). To pomáhá zajistit, aby informace o pomoci cestujícím byly předávány přesně; aby zvláštní poplatky stanovené řídícími orgány letišť za pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace byly přiměřené a odvozené od nákladů a aby dodržování norem kvality bylo přesně sledováno. Tyto nástroje by měly sledovat normy kvality prostřednictvím měření služeb, které jsou poskytovány jednotlivým cestujícím.

6.6 **Povinnost leteckých dopravců věnovat zvláštní pozornost osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v případě zpoždění a zrušení**

Kromě požadavků nařízení (ES) č. 1107/2006 týkajících se poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace na letištích vyžaduje ustanovení čl. 9 odst. 1 a 2 nařízení (ES) č. 261/2004, aby provozující dopravci věnovali zvláštní pozornost potřebám osob s omezenou schopností pohybu a orientace a všech osob, které je doprovázejí, v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo jakkoli dlouhého zpoždění. Všichni cestující mají nárok na péči, jako je jídlo a občerstvení (v přiměřeném poměru k délce čekání); v případě nutnosti přenocování ubytování v hotelu a možnost dvou bezplatných telefonátů a využití e-mailových služeb. Podle čl. 11 odst. 2 nařízení (ES) č. 261/2004 by však měly být upřednostněny potřeby osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Cestujícím by měla být tato péče nabídnuta bezplatně a jasným a přístupným způsobem (včetně elektronických komunikačních prostředků). Letečtí dopravci by také měli mít zavedeny postupy, které jim umožní aktivně nabízet péči osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace během příslušného letu a poskytovat jim péči přednostně. To znamená, že cestující by neměli být ponecháni, aby si vše zařizovali sami (například hledání a placení ubytování nebo stravy). Provozující letečtí dopravci musí místo toho péči nabízet aktivně. Provozující letečtí dopravci by také měli zajistit, aby nabízené ubytování bylo pokud možno přístupné pro osoby se zdravotním postižením a jejich asistenční psy.

S ohledem na požadavky v případě odepření nástupu na palubu, významných zpoždění a zrušení letů je osvědčenou praxí, aby řídící orgány letišť a letečtí dopravci vypracovali a udržovali pohotovostní plány pro případy mimořádných událostí s cílem minimalizovat dopady podstatných narušení letů na osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace na letištích (např. se seznamem přístupných ubytovacích zařízení v okolí letiště; seznamem potenciálních poskytovatelů lékařského vybavení a podrobnostmi o dobíjecích bodech pro elektrické lékařské vybavení).

6.7 **Zdraví a bezpečnost asistenčních pracovníků**

Zdraví a bezpečnost zaměstnanců letiště, kteří poskytují pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, by neměly být ohroženy. Například při poskytování pomoci by měli pracovníci letiště pokud možno používat mechanické pomůcky, jako jsou pozemní invalidní vozíky, nástupní vozíky, rampy a výtahy, a ruční zvedání osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace by se mělo omezit na výjimečné případy.

([62]) Viz čl. 9 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 ve spojení s bodem 9.1 Kodexu správného chování při pozemním odbavování ECAC.
([63]) Viz bod 7.5 přílohy 5-C Dokumentu 30 konference ECAC, část I oddíl 5.

Pokud mají členské státy vnitrostátní předpisy upravující povinnosti zaměstnavatelů v oblasti ochrany zdraví a bezpečnosti jejich zaměstnanců, měly by se při poskytování pomoci těmito předpisy řídit.

7. **ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ CESTUJÍCÍHO SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM NEBO CESTUJÍCÍHO S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA PALUBU A PODMÍNĚNÍ NÁSTUPU TOHOTO CESTUJÍCÍHO TÍM, ŽE BUDE CESTOVAT S BEZPEČNOSTNÍM ASISTENTEM**

Výše uvedený bod 5.5 o odmítnutí rezervace nebo nástupu na palubu se vztahuje také na situace, kdy letecký dopravce zamítne nástup cestujícího z důvodu bezpečnostních požadavků nebo podmiňuje přepravu dotyčného cestujícího tím, že jej musí doprovázet osoba schopná poskytnout pomoc potřebnou ke splnění příslušných bezpečnostních požadavků.

8. **POMOC POSKYTOVANÁ LETECKÝM DOPRAVCEM**

Letecký dopravce musí poskytnout pomoc uvedenou v příloze II nařízení (ES) č. 1107/2006 osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, pokud tyto osoby oznámily svou potřebu pomoci předem, a to nejméně 48 hodin před zveřejněným časem odletu; oznámily předem, že cestují s asistenčním psem, a dostavily se na určené místo příjezdu a odjezdu a později k odbavovací přepážce v době stanovené v čl. 7 odst. 4 uvedeného nařízení. Podle článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí letecký dopravce poskytnout pomoc uvedenou v příloze II nařízení bezplatně.

Je třeba zdůraznit, že hlavní odpovědností palubních průvodčích je bezpečnost všech cestujících na palubě letadla. Zajišťují dodržování bezpečnostních požadavků na palubě a organizují bezpečnostní pomoc v případě mimořádných událostí a během každodenního provozu. Jakékoli jednání, které by mohlo ohrozit plnění jejich povinností nebo jejich zdravotní způsobilost (včetně zdravotních a bezpečnostních aspektů), by mohlo mít dopad na bezpečnost všech cestujících na palubě. Palubní průvodčí nejsou povinni poskytovat osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace osobní pomoc (např. pomoc při jídle nebo pití), která přesahuje rámec služeb poskytovaných ostatním cestujícím. Lze od nich však očekávat, že budou nevidomým osobám pomáhat s otevíráním nádob s jídlem a popisem stravovacích služeb. Stejně tak nejsou palubní průvodčí povinni poskytovat pomoc v umývárně nebo při používání toalet (v případech, kdy cestující není schopen použít toaletu bez pomoci). Lze však očekávat, že palubní průvodčí pomohou cestujícímu pohybovat se v kabině na palubním invalidním vozíku (je-li instalován) nebo alternativními metodami. Palubní průvodčí nejsou povinni poskytovat lékařské služby (včetně podávání léků cestujícím se zdravotním postižením nebo cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace). Pokud osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace není schopna provádět tyto úkony bez pomoci, ale během letu potřebuje provést jeden nebo více těchto úkonů, musí ji doprovázet asistent, který je schopen poskytnout požadovanou pomoc.

Co se týče přepravy zavazadel: kromě povinnosti leteckých dopravců přepravovat lékařské vybavení a dva kusy vybavení pro mobilitu na jednu osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace bezplatně (jak je podrobněji uvedeno v bodech 8.2 a 8.3 níže) se na osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace vztahují pravidla týkající se hmotnostních omezení stejně jako na všechny ostatní cestující (tj. musí zaplatit stejný poplatek za nadměrné zavazadlo jako ostatní cestující). Podle přílohy II nařízení (ES) č. 1107/2006 se pravidla pro hmotnostní omezení nevztahují na přepravu lékařského vybavení a vybavení pro mobilitu, pokud je dodržen limit dvou kusů vybavení pro mobilitu na jednu osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace a jsou dodržena veškerá platná omezení týkající se přepravy nebezpečného zboží, bezpečnosti letectví nebo velikosti a certifikace letadla.

8.1 **Přeprava uznaných asistenčních psů na palubě**

S výhradou vnitrostátních právních předpisů a právních předpisů EU týkajících se přemisťování zvířat uvedených v bodě 5.7 ([64]) je v souladu s článkem 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 a jeho přílohou II povoleno cestovat uznaným asistenčním psům v kabině pro cestující bez dalších poplatků.

([64]) Viz zejména nařízení (EU) č. 576/2013.

Uznaní asistenční psi obvykle sedí na podlaze před sedadlem svého majitele. Pokud asistenční pes nemůže sedět na podlaze před sedadlem svého majitele (například proto, že je příliš velký), musí letecký dopravce nabídnout vhodné náhradní řešení pro umístění psa bez dalších poplatků, a to podle článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 a přílohy II uvedeného nařízení. To může zahrnovat bezplatné poskytnutí místa pro asistenčního psa vedle osoby se zdravotním postižením.

8.2 **Přeprava vybavení pro mobilitu**

Podle článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 a jeho přílohy II musí letecký dopravce bezplatně přepravit až dva kusy vybavení pro mobilitu (včetně elektrických invalidních vozíků) na jednu osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace.

Dotyčná osoba musí oznámit leteckému dopravci přepravu elektrických invalidních vozíků nejméně 48 hodin před plánovaným časem odletu. Přeprava těchto elektrických invalidních vozíků podléhá možným omezením prostoru na palubě letadla. Podléhá rovněž uplatňování příslušných právních předpisů o nebezpečném zboží.

Nařízení (ES) č. 1107/2006 nedefinuje „vybavení pro mobilitu“. Lze jím však rozumět jakékoli vybavení, které je určeno k pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace s jejich mobilitou. Bezplatná přeprava vybavení pro mobilitu se neomezuje pouze na předměty potřebné během letu, ale zahrnuje také vybavení pro mobilitu potřebné v místě určení. Elektrické invalidní vozíky velmi často nelze přepravovat v kabině letadla, takže jejich zařazení do přílohy II nařízení (ES) č. 1107/2006 do kategorie vybavení pro mobilitu, které musí být přepravováno bezplatně, znamená, že tato kategorie zahrnuje předměty, které nejsou potřebné během letu, ale spíše v místě určení.

Aby letečtí dopravci, jejich zástupci a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy mohli poskytovat potřebnou pomoc, měli by s předstihem požádat osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, které cestují se svým vybavením pro mobilitu, o poskytnutí všech nezbytných informací souvisejících s jeho přepravou.

Pokyny IATA pro přepravu pomůcek pro podporu mobility ([65]) jsou výsledkem iniciativy sdružení IATA, jejímž cílem je spojit zúčastněné strany zapojené do přepravy vybavení pro mobilitu (včetně zástupců osob se zdravotním postižením, leteckých dopravců, poskytovatelů pozemních služeb, letišť, regulačních orgánů, akademické obce a výrobců vybavení pro mobilitu) a shromáždit osvědčené postupy týkající se bezpečné přepravy vybavení pro mobilitu. Obsahují doporučení, která pomáhají leteckým dopravcům a řídícím orgánům letišť plnit jejich povinnosti související s přepravou vybavení pro mobilitu a minimalizovat počet případů, kdy letecký dopravce odmítne přepravit vybavení pro mobilitu nebo kdy dojde ke ztrátě či poškození tohoto vybavení.

8.3 **Přeprava lékařského vybavení**

Podle článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 a jeho přílohy II jsou letečtí dopravci povinni bezplatně přepravovat lékařské vybavení osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Vzhledem k širokému spektru cestujících, na které se nařízení (ES) č. 1107/2006 vztahuje, neexistuje žádná definice lékařského vybavení ani množství těchto předmětů, které mohou být přepravovány (na rozdíl od vybavení pro mobilitu, které je, jak je uvedeno výše v bodě 8.2, omezeno na dva předměty). Okolnosti každé žádosti o přepravu těchto předmětů by měly být posuzovány individuálně a s ohledem na potřeby cestujícího.

Právní předpisy týkající se nebezpečného zboží by mohly mít na přepravu lékařského vybavení dopad: tekuté léky nad určité množství nebo injekční stříkačky mohou být v souladu s nařízením (ES) č. 300/2008 v příručním zavazadle povoleny pouze po předložení lékařského potvrzení, že použití daného vybavení nebo léků během cesty je nezbytné.

([65]) Pokyny IATA pro přepravu pomůcek pro podporu mobility – první vydání, únor 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Letečtí dopravci musí přepravovat lékařský kyslík pro osoby se zdravotním postižením v kabině letadla bezplatně za předpokladu, že toto vybavení splňuje všechny zákonné požadavky, které se týkají přepravy nebezpečného zboží a které vycházejí z Technických instrukcí ICAO pro bezpečnou leteckou dopravu nebezpečného zboží ([66]), a s výhradou předchozího oznámení dopravci. Letečtí dopravci se také mohou rozhodnout, že lékařský kyslík budou cestujícím poskytovat přímo. Nejsou však povinni tak učinit a jsou oprávněni si za poskytnutí lékařského kyslíku účtovat poplatky. Pokud se letečtí dopravci rozhodnou poskytovat svým cestujícím lékařský kyslík, je vhodné jej nabízet za zvýhodněnou cenu. Letečtí dopravci by měli zveřejnit poplatky, které si za poskytnutí lékařského kyslíku účtují. Pokud si osoba se zdravotním postižením přeje během letu používat zásoby kyslíku leteckého dopravce, mohou letečtí dopravci požadovat, aby byla tato potřeba kyslíku oznámena předem.

Povinností leteckých dopravců je poskytovat cestujícím veškeré příslušné informace v souladu s ustanoveními nařízení Komise (EU) č. 965/2012, která se týkají letecké přepravy nebezpečného zboží.

8.4 **Sedadla vyhovující zvláštním potřebám osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace** ([67])

Podle článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 a jeho přílohy II jsou letečtí dopravci povinni vyvinout veškeré přiměřené úsilí, aby na požádání a v závislosti na bezpečnostních požadavcích a dostupnosti zajistili místa k sezení pro osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace ([68]).

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace by proto měly mít přístup k vhodným sedadlům, pokud jsou v době rezervace k dispozici. V souladu s článkem 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 a jeho přílohou II se jim za přístup k vhodnému místu neúčtuje poplatek. Politiky leteckých dopravců týkající se přidělování sedadel osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace by měly být transparentní. Letečtí dopravci by měli na svých internetových stránkách zveřejnit své postupy pro žádost o „vhodné sedadlo“.

Letecký dopravce si může vyžádat informace o zdravotním postižení nebo omezení pohyblivosti, aby mohl dotyčné osobě přidělit nejvhodnější sedadlo.

V příručce ICAO se uvádí ([69]), že „pokud osoba uvede povahu svého zdravotního postižení, měl by provozovatel letadla před přidělením sedadla informovat daného cestujícího o těch dostupných místech, která jsou nejpřístupnější, a poté s ním dohodnout vhodné přidělení sedadla (např. pohyblivé opěrky rukou, blízkost umývárny, přilehlé místo pro osobu se zdravotním postižením a asistenta), s výhradou bezpečnostních předpisů. Pokud sedadla nejsou přidělena předem, je osvědčenou praxí umožnit osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, aby do letadla nastoupily první a vybraly si sedadlo, které nejlépe vyhovuje jejich potřebám, pokud je k dispozici, s výhradou bezpečnostních předpisů“.

Po přidělení sedadel by osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace neměly být přesouvány ze sedadel, která jsou pro ně nejvhodnější, pokud se tak neděje z bezpečnostních důvodů. V případě změny letadla by osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace mělo být přiděleno vhodné sedadlo.

8.5 **Místo pro osoby, které doprovázejí osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace**

V souladu s přílohou II nařízení (ES) č. 1107/2006 musí letečtí dopravci vynaložit veškeré přiměřené úsilí, aby osobě, která doprovází osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace za účelem pomoci této osobě, poskytli místo vedle této osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Agentura Evropské unie pro bezpečnost letectví (EASA) kromě toho na základě nařízení Komise (EU) č. 965/2012 přijala normu pro přepravu zvláštních kategorií cestujících, která (mimo jiné) stanoví, že osoby doprovázející osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace by měly sedět vedle osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí, kterou doprovázejí ([70]).

([66]) Dokument ICAO č. 9284 „Technické instrukce pro bezpečnou leteckou dopravu nebezpečného zboží“ uplatňuje základní ustanovení uvedená v příloze 18 dokumentu ICAO „Bezpečná letecká doprava nebezpečného zboží“, na kterou se odkazuje i nařízení Komise (EU) č. 965/2012.

([67]) Viz rovněž bod 5.8 výše.

([68]) Viz příloha II nařízení (ES) č. 1107/2006. Například sedadlo s pohyblivou opěrkou by mělo být přiděleno cestujícímu, který se nemůže snadno přesunout přes pevnou opěrku na straně uličky; sedadlo, které poskytuje dodatečný prostor pro nohy cestujícího, který nemůže nohu ohnout, nebo sedadlo v blízkosti umývárny nebo východu pro cestující s poruchou pohyblivosti.

([69]) Viz bod 3.21 příručky Mezinárodní organizace pro civilní letectví (ICAO) o přístupu osob se zdravotním postižením k letecké dopravě (dokument 9984), první vydání, 2013.

([70]) Viz norma Agentury Evropské unie pro bezpečnost letectví (EASA) AMC1 CAT.OP.MPA.155 písm. c): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf
V kontextu nařízení (EU) č. 965/2012 se AMC rozumí „přijatelné způsoby průkazu“; CAT znamená „obchodní letecká doprava“ a OP znamená „operace“.

Podle článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 a přílohy II uvedeného nařízení platí, že pokud i) letecký dopravce vyžaduje, aby osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace doprovázel bezpečnostní asistent v souladu s čl. 4 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006, a ii) tento letecký dopravce může doprovázejícího bezpečnostního asistenta usadit vedle osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, pak letecký dopravce nesmí za rezervaci sedadla doprovázejícího bezpečnostního asistenta účtovat žádný dodatečný poplatek.

8.6 **Sdělení základních informací týkajících se letu**

Podle článku 10 nařízení (ES) č. 1107/2006 a jeho přílohy II musí být základní informace o letech poskytovány v přístupných formátech. Mezi nimi by vždy měly být bezpečnostní informace týkající se letadla. Od 28. června 2025 musí být sdělování informací v souladu s pravidly stanovenými ve směrnici (EU) 2019/882.

8.7 **Pomoc při přemístění na toalety**

Podle článku 10 a přílohy II nařízení (ES) č.1107/2006 musí palubní průvodčí v případě potřeby poskytnout osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace vhodnou pomoc při přemístění ze sedadla na toaletu.

Tato pomoc by však neměla ohrozit zdraví a bezpečnost palubních průvodčích. Proto by palubní průvodčí neměli být povinni pomáhat osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace při ručním zvedání a ručním přemístěním ze sedadla na toaletu, pokud nemají k dispozici vhodné vybavení. V zásadě by se k tomuto účelu měly používat palubní invalidní vozíky, pokud jsou k dispozici (rovnocennou alternativou mohou být přesouvací desky nebo zdravotnické zvedáky).

Osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace by neměl být odepřen nástup do letadla jen proto, že jim nelze pomoci při přemístění na toaletu, protože palubní invalidní vozík nebo jiné zařízení není k dispozici. Pokud je to možné, měly by tyto osoby být předem informovány o tom, že na palubě není k dispozici invalidní vozík nebo alternativní nástroj, aby se mohly informovaně rozhodnout, zda za těchto podmínek cestovat, či nikoli. Skutečnost, že osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nemohou používat toalety, sama o sobě nepředstavuje bezpečnostní riziko, a proto nemusí být oprávněným důvodem k odmítnutí jejich přepravy, zejména u letů na krátké vzdálenosti.

Letečtí dopravci by měli při rozhodování o úpravě nových a modernizovaných letadel pokud možno zohlednit potřeby osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace ([71]). To může zahrnovat zajištění vhodného invalidního vozíku na palubě a návrh přístupných toalet. Dokument 30 konference ECAC, část I obsahuje konkrétní doporučení týkající se minimálního žádoucího vybavení letadel v souvislosti s potřebami osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace ([72]).

9. **ZTRÁTA NEBO POŠKOZENÍ VYBAVENÍ PRO MOBILITU**

Vybavení pro mobilitu má zásadní význam pro to, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace byly v každodenním životě nadále nezávislé. Často je vyráběno na míru a jejich výměna nebo oprava může být velmi nákladná.

Podle článku 12 nařízení (ES) č. 1107/2006 platí, že v případě, že během manipulace na letišti nebo během přepravy na palubě letadla dojde ke ztrátě nebo poškození vybavení pro mobilitu nebo pomocného vybavení, měla by cestujícímu, jemuž vybavení patří, náležet náhrada škody podle mezinárodních, unijních a vnitrostátních právních předpisů.

([71]) Viz 11. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.
([72]) Viz bod 5.5 Dokumentu 30 konference ECAC, část I.

Úmluva o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu (obecně známá jako Montrealská úmluva) upravuje odpovědnost leteckých dopravců za ztracené nebo poškozené vybavení pro mobilitu ([73]). Úmluva stanoví, že letečtí dopravci odpovídají za ztrátu nebo poškození osobních zavazadel (včetně vybavení pro mobilitu).

V souladu s přílohou I nařízení (ES) č. 1107/2006 jsou za pozemní odbavení vybavení pro mobilitu odpovědné řídící orgány letišť. Tím není dotčena odpovědnost leteckých dopravců podle Montrealské úmluvy v souvislosti s náhradou škody v případě ztráty nebo poškození vybavení pro mobilitu. Nařízení (ES) č. 1107/2006 však nebrání leteckým dopravcům v tom, aby požadovali úhradu nákladů na vyplacenou náhradu škody, pokud ztráta nebo poškození vybavení pro mobilitu vznikla v důsledku jednání řídícího orgánu letiště nebo jiné třetí strany.

Ustanovení čl. 22 odst. 2 Montrealské úmluvy omezuje náhradu škody za ztracená nebo poškozená osobní zavazadla (včetně vybavení pro mobilitu) ([74]). Takové odškodnění často nepokrývá skutečné náklady na výměnu nebo opravu vybavení pro mobilitu. Ustanovení čl. 22 odst. 2 rovněž umožňuje cestujícím, aby při předání zavazadla leteckému dopravci učinili zvláštní prohlášení o zájmu na doručení do místa určení a v případě potřeby zaplatili dodatečný poplatek. Cestující v tomto prohlášení uvede hodnotu zavazadla a v případě ztráty nebo poškození je dopravce povinen zaplatit částku nepřesahující deklarovanou hodnotu zavazadla, pokud neprokáže, že tato částka je vyšší než skutečný zájem cestujícího na doručení do místa určení.s

Osvědčenou praxí leteckých dopravců a jejich zástupců je aktivně nabízet osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace možnost učinit zvláštní prohlášení o zájmu podle čl. 22 odst. 2 Montrealské úmluvy již v době rezervace, nejpozději však při předání vybavení dopravci. Je vhodné umožnit, aby toto prohlášení bylo učiněno bezplatně ([75]).

Osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, které cestují se svým vybavením pro mobilitu, se doporučuje zvážit, zda svou pojistnou smlouvu rozšířit i na ztrátu nebo poškození vybavení pro mobilitu.

10. **STÍŽNOSTI**

Ustanovení čl. 15 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 stanoví, že osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace, která se domnívá, že byla porušena její práva podle nařízení (ES) č. 1107/2006, má možnost nejprve se obrátit na řídící orgán letiště nebo dotyčného leteckého dopravce (podle okolností).

Podle čl. 15 odst. 2 nařízení (ES) č. 1107/2006 může osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace podat stížnost u vnitrostátního subjektu odpovědného za prosazování pouze v případě, že i) již podala stížnost leteckému dopravci nebo řídícímu orgánu letiště a ii) tento orgán stěžovateli v přiměřené lhůtě neodpověděl nebo stěžovatel nepovažuje odpověď za uspokojivou.

Osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace může podat stížnost u kteréhokoli vnitrostátního subjektu odpovědného za prosazování nařízení (ES) č. 1107/2006 v kterémkoli členském státě nebo u kteréhokoli jiného orgánu, který je příslušný k vyřizování stížností týkajících se uvedeného nařízení ([76]).

([73]) EU je smluvní stranou Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu. Viz rozhodnutí Rady 2001/539/ES ze dne 5. dubna 2001 o uzavření Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu (Montrealská úmluva) Evropským společenstvím (Úř. věst. L 194, 18.7.2001, s. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) Montrealská úmluva omezuje právo na náhradu škody a odpovědnost dopravce na 1 288 zvláštních práv čerpání (SDR) (přibližně 1 581 EUR k 5. červenci 2024) v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění zavazadla.

([75]) V roce 2013 Komise přijala návrh nařízení (COM(2013) 130 final) o změně nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, a nařízení (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel. Pokud by byl návrh přijat, byli by letečtí dopravci a jejich zástupci povinni nabídnout osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace možnost učinit zvláštní prohlášení o zájmu bezplatně (viz čl. 2 odst. 4 návrhu). Přijetí navrhovaného nařízení normotvůrci právních předpisů ještě nebylo schváleno.

([76]) Pokud se stížnost týká přeshraniční situace, může se stěžovatel obrátit na síť evropských spotřebitelských center, která může poskytnout praktickou pomoc při řešení stížnosti: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_cs#contact-ecc-net.

Ne všechny vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování v každém členském státě však mají pravomoc tyto stížnosti vyřizovat. Podle čl. 14 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 jsou vnitrostátní subjekty odpovědné za jeho prosazování, pokud jde o odlety z letišť a přílety na letiště, která se nacházejí na území jejich členského státu.

Je vhodné postupovat podle přístupu založeného na výskytu, podobně jako při přidělování stížností mezi vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování nařízení (ES) č. 261/2004 ([77]).

V případě stížností souvisejících s pomocí, kterou musí poskytnout řídící orgán letiště: příslušným vnitrostátním subjektem odpovědným za prosazování by měl být orgán členského státu, v němž se dotyčné letiště nachází ([78]).

V případě stížností souvisejících s pomocí, kterou má poskytnout letecký dopravce: pokud se místo odletu nachází v členském státě, měl by být příslušným vnitrostátním subjektem odpovědným za prosazování subjekt v tomto členském státě; pokud se však místo odletu nachází mimo členské státy a let je provozován licencovaným dopravcem EU, příslušným vnitrostátním subjektem odpovědným za prosazování by měl být subjekt v prvním členském státě příletu.

Zásada teritoriality znamená, že pokud během letu dojde k incidentu, může být vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování z členského státu, který leteckému dopravci vydal provozní licenci, požádán vnitrostátním subjektem odpovědným za prosazování, který stížnost vyřizuje, o pomoc při řešení stížnosti.

Podle čl. 15 odst. 3 nařízení (ES) č. 1107/2006 musí vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování, který stížnost obdrží, ale není příslušný k jejímu vyřízení, stížnost postoupit subjektu, který tuto pravomoc má.

V zájmu zajištění účinného uplatňování nařízení (ES) č. 1107/2006 musí vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování spolupracovat a vzájemně si pomáhat, aby příslušný vnitrostátní subjekt pověřený vyřizováním stížnosti na konkrétního dopravce mohl získat informace potřebné k vyřešení stížnosti (při plném dodržování právních předpisů EU a vnitrostátních právních předpisů o ochraně údajů).

Všechny příslušné subjekty (letečtí dopravci a jejich zástupci, provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, řídící orgány letišť a vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování) by měly přijmout veškerá nezbytná opatření, aby umožnily osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace podávat stížnosti dostupnými prostředky.

11. **ROLE VNITROSTÁTNÍCH SUBJEKTŮ ODPOVĚDNÝCH ZA PROSAZOVÁNÍ: MONITOROVÁNÍ A PROSAZOVÁNÍ DODRŽOVÁNÍ PRAVIDEL**

Vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování by měly přijmout opatření nezbytná k zajištění toho, aby práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace byla dodržována. V souladu s čl. 14 odst. 1 nařízení (ES) č. 1107/2006 jsou vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování z členského státu odpovědné za prosazování nařízení, pokud jde o odlety z letišť a přílety na letiště, která se nacházejí na jejich území.

([77]) V tomto ohledu viz dohoda mezi vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování podle nařízení (ES) č. 261/2004 na adrese https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Viz 17. bod odůvodnění nařízení (ES) č. 1107/2006.

Je vhodné, aby všechny vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování aktivně sledovaly uplatňování nařízení (ES) č. 1107/2006 a aby volaly k odpovědnosti řídící orgány letišť a letecké dopravce. Monitorovací činnosti by mohly zahrnovat pravidelné kontroly na letištích a u leteckých dopravců; přezkumy internetových stránek letišť a leteckých dopravců z hlediska přístupnosti a relevantního obsahu pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace ([79]). Vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování z členského státu, který leteckému dopravci EU udělil provozní licenci, by měl sledovat jeho obchodní praktiky související s nařízením (ES) č. 1107/2006; jeho příručky s postupy a nástroje a postupy, které letecký dopravce zavedl k zajištění plného souladu s nařízením. Tyto subjekty by zejména měly sledovat bezpečnostní pravidla leteckých dopravců, aby se ujistily, že jsou založena výhradně na bezpečnostních hlediscích, a měly by zajistit, aby letečtí dopravci nesnižovali počet cestujících se zdravotním postižením a cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace z jiných (např. obchodních) důvodů. Vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování, které na svém území zjistily nesprávné uplatňování nařízení (ES) č. 1107/2006 v souvislosti s obchodními praktikami, nástroji a postupy leteckého dopravce, musí na tuto skutečnost upozornit vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování z členského státu, který leteckému dopravci EU vydal provozní licenci, aby vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování mohly (pokud je to možné) koordinovat opatření s cílem zastavit protiprávní praktiky.

Osvědčenou praxí vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování je pravidelně konzultovat organizace zastupující osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace a organizace zastupující odvětví (řídící orgány letišť, letecké dopravce a provozovatele souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy) nebo zřizovat poradní výbory složené ze zástupců těchto zúčastněných stran. Při zřizování těchto poradních výborů zaměřených na zdravotní postižení by vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování mohly zvážit, že přizvou (kromě organizací zastupujících osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace) nepřidružené odborníky, kteří se zabývají usnadňováním letecké dopravy osob se zdravotním postižením, jakož i nepřidružených osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, které cestují často a mohou vnitrostátním subjektům odpovědným za prosazování poskytnout praktické rady.

([79]) Dne 29. listopadu 2023 přijala Komise legislativní návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii (COM(2023) 753 final). Letečtí dopravci by tak měli povinnost stanovit normy kvality služeb související s plněním jejich povinností vyplývajících z tohoto nařízení a každé dva roky zveřejňovat zprávu o provádění svých norem kvality. Tyto zprávy by vnitrostátním subjektům odpovědným za prosazování významně pomohly při plnění jejich úkolů v oblasti prosazování a monitorování.