Europos Sąjungos
oficialusis leidinys

LT
C serija

C/2024/5992

2024 10 4

KOMISIJOS PRANEŠIMAS

Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru aiškinamųjų gairių taikymas

(C/2024/5992)

TURINYS

Puslapis

1. Įvadas ... 3

2. Pagrindiniai principai ... 4

2.1. Asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys turi tokią pačią teisę laisvai judėti, pasirinkti ir nebūti diskriminuojami kaip visi kiti piliečiai ... 4

2.1.1. Atsisakymo patvirtinti asmens su negalia arba riboto judumo asmens rezervaciją arba įlaipinti tokius asmenis prevencija ... 4

2.1.2. Draudimas nustatyti asmenims su negalia arba riboto judumo asmenims taikomas specialias kelionės sąlygas ar mokesčius ... 5

2.2. Speciali nemokama pagalba ... 5

2.3. Aviacijos sauga ... 5

2.4. Bendradarbiavimas su asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims atstovaujančiomis organizacijomis . 5

2.5. Sklandi kokybiška pagalba, pritaikyta prie specialių kiekvieno konkretaus keleivio poreikių ... 6

2.6. Informacijos teikimas prieinamais būdais ... 6

3. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 taikymo sritis ... 7

3.1. Teritorinė taikymo sritis ... 7

3.2. Subjektinė taikymo sritis ... 7

3.2.1. Asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų apibrėžtis ... 7

3.2.2. Prašymas iš asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų pateikti jų medicininės būklės įrodymą .. 8

3.2.3. Galimos riboto judumo priežastys ... 9

4. Mokymas ... 9

5. Su pasirengimu kelionei susijusios taisyklės ... 10

5.1. Oro uostų ir oro vežėjų interneto svetainių ir nešiojamaisiais prietaisais teikiamų paslaugų, įskaitant mobiliąsias programėles, prieinamumas ... 10

5.2. Informacija apie oro transporto bendrovių saugos taisykles ir apribojimus, susijusius su asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų vežimu ... 11

5.3. Bilietų užsakymas ... 11

5.4. Išankstinis pranešimas apie pagalbos poreikius ... 12

5.4.1. Išankstinis pranešimas apie pagalbos poreikį ... 12

5.4.2. Oro vežėjų, jų agentų ir kelionių organizatorių pareiga palengvinti išankstinį pranešimą ir perduoti jį atitinkamiems subjektams 13

5.5. Atsisakymas patvirtinti rezervaciją arba įlaipinti 14

5.6. Lydinčio asmens, atliekančio pasergėtojo funkcijas, reikalavimas 15

5.7. Kelionės su pripažintu šuniu pagalbininku 16

5.8. Vietų rezervavimas 17

5.9. Informacijos perdavimas oro uostui ir skrydį vykdančiam oro vežėjui 17

6. Pagalba oro uoste 18

6.1. Sutikimo vietų nustatymas 18

6.2. Kas oro uostuose turėtų teikti pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims? 19

6.3. Iš oro uosto naudotojų imamas specialus mokestis pagalbai finansuoti 19

6.4. Pagalbos teikimas oro uoste () 21

6.5. Oro uostų kokybės standartai 24

6.6. Oro vežėjų pareiga itin daug dėmesio skirti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims tais atvejais, kai skrydis atidedamas ir atšaukiamas 25

6.7. Pagalbą teikiančių darbuotojų sveikata ir sauga 25

7. Atsisakymas įlaipinti keleivį su negalia arba riboto judumo keleivį ir įlaipinimas su sąlyga, kad tokie keleiviai keliaus su pasergėtoju 26

8. Oro vežėjo teikiama pagalba 26

8.1. Pripažintų šunų pagalbininkų vežimas salone 26

8.2. Judėjimo įrangos vežimas 27

8.3. Medicinos reikmenų (įrangos) vežimas 27

8.4. Susodinimas patenkinant specialiuosius asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų poreikius () 28

8.5. Asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis lydinčių asmenų susodinimas 28

8.6. Su skrydžiu susijusios esminės informacijos perdavimas 29

8.7. Pagalba patekti į tualeto kambarį 29

9. Judėjimo įrangos praradimas arba sugadinimas 29

10. Skundai 30

11. Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų vaidmuo: stebėsena ir atitikties užtikrinimas 31

1. **ĮVADAS**

2006 m. rugpjūčio 15 d. įsigaliojo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 ([1]). Jis pradėtas visapusiškai taikyti nuo 2008 m. liepos 26 d. ([2])

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos ([3]) 21 ir 26 straipsniuose pripažįstama asmenų su negalia teisė į nediskriminavimą, nepriklausomumą, socialinę ir profesinę integraciją ir dalyvavimą bendruomenės gyvenime. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos 9 straipsnyje įtvirtintas prieinamumo principas ir reikalaujama, kad valstybės, kurios yra šios konvencijos šalys, imtųsi atitinkamų priemonių užtikrinti, kad asmenys su negalia lygiai su kitais asmenimis galėtų naudotis visuomenei prieinamais objektais ir teikiamomis paslaugomis, įskaitant transportą ([4]). Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 atlieka svarbų vaidmenį įgyvendinant šias pagrindines teises, nes juo nustatomos taisyklės, kuriomis siekiama apsaugoti nuo diskriminacijos oru keliaujančius asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis, ir užtikrinama, kad jie gautų reikiamą pagalbą ir galėtų keliauti vienodomis sąlygomis su kitais piliečiais.

Reglamentu (EB) Nr. 1107/2006 asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims suteikta neginčijamų pranašumų. Vis dėlto kai kurias jo nuostatas nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, atsakingos už Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 vykdymo užtikrinimą, oro uostai ir oro vežėjai aiškina ir taiko skirtingai. 2012 m. Komisija, siekdama pateikti tam tikrų Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 nuostatų aiškinimo ir taikymo nurodymus, paskelbė pirmąjį aiškinamųjų gairių leidimą ([5]). Nuo to laiko nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, oro vežėjai, oro uostai, keleiviai ir jų asociacijos iškėlė klausimų, į kuriuos atsakymų 2012 m. aiškinamosiose gairėse nepateikta. Naujausiame 2021 m. Komisijos atliktame Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 vertinime taip pat padaryta išvada, kad reikia išaiškinti nuostatas, kurios 2012 m. aiškinamosiose gairėse neaptartos ([6]).

Be Reglamente (EB) Nr. 1107/2006 nustatytų įpareigojimų, keletą šios srities standartų ir rekomendacijų yra priėmusi Europos civilinės aviacijos konferencija (ECAK) ([7]). Visų pirma, ECAK politinio pareiškimo dėl palankesnių sąlygų civilinei aviacijai sudarymo 5 skirsnyje pateikiamos rekomendacijos dėl asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų vežimo palengvinimo ([8]). Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 9 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad oro uostus valdančios įstaigos, nustatydamos savo kokybės standartus, turi atsižvelgti į ECAK Gero elgesio teikiant antžemines paslaugas ribotos judėsenos asmenims kodeksą, kuris yra vienas iš ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio priedų. Be to, Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 preambulės 10 konstatuojamojoje dalyje teigiama, kad oro uostai ir oro vežėjai, organizuodami pagalbos teikimą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims bei savo personalo mokymą, turėtų vadovautis Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 priėmimo metu taikomu ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsniu.

([1]) 2006 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru (OL L 204, 2006 7 26, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 3 ir 4 straipsniai pradėti taikyti nuo 2007 m. liepos 26 d.

([3]) OL C 326, 2012 10 26, p. 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. Europos Sąjunga ir jos valstybės narės yra šios konvencijos šalys.

([5]) 2012 m. birželio 11 d. Komisijos tarnybų darbinis dokumentas *2006 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru taikymo aiškinamosios gairės*, 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]) Komisijos tarnybų darbinis dokumentas *2006 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru vertinimas*, SWD(2021) 417 *final*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) ECAK yra tarpvyriausybinė organizacija, kurią įsteigė Tarptautinė civilinės aviacijos organizacija (ICAO) ir Europos Taryba. Šiuo metu ją sudaro 44 valstybės narės, įskaitant visas 27 ES valstybes nares. Šios organizacijos tikslai – suderinti jos valstybių narių civilinės aviacijos politiką ir praktiką ir kartu skatinti jos valstybių narių ir kitų pasaulio šalių tarpusavio supratimą politikos klausimais.

([8]) ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnis. Naujausia šio dokumento versija (13-asis leidimas, 2023 m. gruodžio mėn.) pateikiama adresu https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Dar vienas ES teisės aktas, kuriuo suteikiama teisių asmenims su negalia ir kuris yra svarbus oro transporto srityje, yra Direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų ([9]) (Europos prieinamumo aktas), kurioje nustatyti pagrindinių gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimai. Tam tikrais Direktyvoje (ES) 2019/882 nustatytais prieinamumo reikalavimais papildomas Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006.

Šiose aiškinamosiose gairėse siekiama paaiškinti Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 nuostatas ir populiarinti geriausią praktiką, kad būtų užtikrintas geresnis Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 nuostatų taikymas ir veiksmingesnis bei nuoseklesnis jų vykdymas. Vis dėlto šiomis aiškinamosiose gairėse nesiekiama išsamiai aptarti visų nuostatų ir jomis nesukuriama jokių naujų teisinių nuostatų. Taip pat reikėtų pažymėti, kad aiškinamosios gairės nėra teisiškai privalomos ir nedaro poveikio jokiam Europos Sąjungos Teisingumo Teismo pateiktam ES teisės aiškinimui. Šiomis aiškinamosiomis gairėmis pakeičiamos 2012 m. aiškinamosios gairės.

2. **PAGRINDINIAI PRINCIPAI**

2.1. **Asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys turi tokią pačią teisę laisvai judėti, pasirinkti ir nebūti diskriminuojami kaip visi kiti piliečiai**

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 1 konstatuojamoje dalyje teigiama, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys turi tokią pačią teisę laisvai judėti, pasirinkti ir nebūti diskriminuojami kaip visi kiti piliečiai ir kad ši teisė kelionėms oro transportu taikoma kaip ir kitoms gyvenimo sritims.

2.1.1. ***Atsisakymo patvirtinti asmens su negalia arba riboto judumo asmens rezervaciją arba įlaipinti tokius asmenis prevencija***

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 3 straipsnyje nustatyta, kad oro vežėjas, jo agentas arba kelionių organizatorius negali atsisakyti patvirtinti asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų skrydžio rezervacijos arba jų įlaipinti dėl to, kad jie turi negalią arba yra riboto judumo.

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 1 dalyje numatytos dvi nuo to reglamento 3 straipsnyje nustatyto draudimo nukrypti leidžiančios nuostatos:

i) kai atitinkamo asmens neįmanoma vežti laikantis tarptautinėje, ES ([10]) ar nacionalinėje teisėje arba oro vežėjui oro vežėjo pažymėjimą išdavusios valdžios institucijos nustatytų saugos reikalavimų;

ii) kai dėl orlaivio arba jo durų dydžio toks asmuo fiziškai negali būti įlaipintas ar vežamas.

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 3 dalyje reikalaujama, kad oro vežėjai, jų agentai ir kelionių organizatoriai viešai suteiktų galimybę susipažinti su saugos taisyklėmis, taikomomis asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų vežimui. Tokios taisyklės turėtų būti paprastos, aiškios ir lengvai randamos ([11]).

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad jei oro vežėjai, jų agentai ar kelionių organizatoriai atsisako patvirtinti asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų rezervaciją arba juos įlaipinti, jie turi juos informuoti apie konkrečias atsisakymo priežastis. Šios priežastys turi būti pagrįstos tik viena iš dviejų Reglamento 4 straipsnyje nustatytų nukrypti leidžiančių nuostatų. Jei atsisakymas grindžiamas Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 1 dalyje nustatyta nukrypti leidžiančia nuostata, oro vežėjas, jo agentas arba kelionių organizatorius pagal 4 straipsnio 1 dalį turi dėti visas pagrįstas pastangas, kad pasiūlytų atitinkamam asmeniui priimtiną alternatyvą.

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsniu kartu su II priedu oro vežėjai įpareigojami vežti asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų judėjimo įrangą. Atsisakymas vežti judėjimo įrangą dažnai sukelia panašias pasekmes kaip ir atsisakymas vežti asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis.

([9]) 2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų (OL L 151, 2019 6 7, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) 2012 m. spalio 5 d. Komisijos reglamentas (ES) Nr. 965/2012, kuriuo pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 216/2008 nustatomi su orlaivių naudojimu skrydžiams susiję techniniai reikalavimai ir administracinės procedūros, (OL L 296, 2012 10 25, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Dėl būtiniausios skelbtinos informacijos žr. 5.2.2 punktą.

Atsisakymą vežti judėjimo įrangą galima pagrįsti tik Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 1 dalyje ir II priede išdėstytomis priežastimis, susijusiomis su orlaivio ir jo durų dydžiu, taikomomis saugaus pavojingųjų krovinių vežimo oru taisyklėmis ir aviacijos saugos teisės aktais.

2.1.2. ***Draudimas nustatyti asmenims su negalia arba riboto judumo asmenims taikomas specialias kelionės sąlygas ar mokesčius***

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 1 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą bendrąjį nediskriminavimo principą vežėjams neleidžiama asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims nustatyti specialių kelionės sąlygų.

Todėl, pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 2 dalį, oro vežėjai gali reikalauti, kad asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis lydėtų kitas asmuo, tik jeigu jiems reikia pagalbos, kad būtų laikomasi taikomų saugos reikalavimų.

2.2. **Speciali nemokama pagalba**

Kad asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims būtų suteikiamos panašios galimybės keliauti oro transportu kaip ir kitiems piliečiams, jiems turėtų būti teikiama pagalba specialiems jų poreikiams oro uoste, taip pat orlaivyje patenkinti ([12]). Siekiant užtikrinti socialinę įtrauktį, pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 1 dalį ir 10 straipsnį, tokia pagalba asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims turi būti teikiama be jokio papildomo mokesčio. Todėl oro vežėjai, jų agentai, kelionių agentai, kelionių organizatoriai ir oro uostus valdančios įstaigos negali asmeniui su negalia arba riboto judumo asmeniui už pagalbos teikimą oro uoste arba orlaivyje taikyti papildomo mokesčio.

2.3. **Aviacijos sauga**

Pagrindinio aviacijos saugos užtikrinimo visiems keleiviams ir įgulos nariams principo turi būti laikomasi be kompromisų. Vis dėlto turėtų būti užtikrinta, kad šis principas, kai tik įmanoma, būtų įgyvendinamas taip, kad būtų atsižvelgiama į specialiuosius asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų poreikius ir į jų teisę naudotis transportu tokiomis pat sąlygomis kaip ir kiti asmenys, taip pat kad tai nedarytų neproporcingo poveikio jų galimybėms keliauti. Aviacijos saugos taisyklės turėtų būti taikomos skaidriai ir nuosekliai.

2.4. **Bendradarbiavimas su asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims atstovaujančiomis organizacijomis**

Asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys paprastai geriausiai žino savo konkrečius poreikius, susijusius su keliavimu. Todėl, siekdami geriau patenkinti tokių asmenų judumo poreikius, oro uostus valdančios įstaigos ir oro vežėjai turėtų palaikyti nuolatinį dialogą su tiems asmenims atstovaujančiomis organizacijomis.

Reikalavimas, kad oro uostus valdančios įstaigos bendradarbiautų su asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims atstovaujančiomis organizacijomis, aiškiai išdėstytas toliau nurodytose konkrečiose Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 nuostatose.

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 5 straipsnio 1 dalyje reikalaujama, kad oro uostus valdančios įstaigos su organizacijomis, atstovaujančiomis asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, bendradarbiautų nustatydamos atvykimo ir išvykimo vietas, kuriose asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys gali lengvai pranešti apie savo atvykimą į oro uostą ir paprašyti pagalbos.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 9 straipsnio 1 dalį, oro uostus valdančios įstaigos turi su organizacijomis, atstovaujančiomis asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, (be kitų įstaigų) bendradarbiauti nustatydamos pagalbos kokybės standartus.

ECAK dokumento Nr. 30 5-D priede nustatyta, kad oro uostus valdančios įstaigos ir oro vežėjai turėtų su organizacijomis, atstovaujančiomis asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, bendradarbiauti rengdami savo mokymo programas, politiką ir procedūras.

([12]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 konstatuojamąją dalį.

Pageidautina, kad oro vežėjai ir oro uostus valdančios įstaigos konsultuotųsi su įvairiomis asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų organizacijomis, atstovaujančiomis įvairioms asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų grupėms.

Patartina, kad oro uostus valdančios įstaigos ir oro vežėjai organizacijas, atstovaujančias asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, įtrauktų ir į paslaugų rengimo bei vertinimo, įskaitant pagalbos teikimą ir patalpų bei įrangos užtikrinimą, darbą.

2.5. **Sklandi kokybiška pagalba, pritaikyta prie specialių kiekvieno konkretaus keleivio poreikių**

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 7 dalį, teikiama pagalba turi būti kuo geriau pritaikyta prie specialių konkretaus keleivio poreikių.

Visų pirma, visiems asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims suteikiant neįgaliojo vežimėlį ir lydintį asmenį laikomasi supaprastinto požiūrio, kuriuo neatsižvelgiama į poreikių įvairovę. Pritaikyta pagalba gali apimti, pavyzdžiui, regos sutrikimų turinčių keleivių palydėjimą ir esminės informacijos suteikimą neprigirdintiesiems prieinamais būdais. Pagalbos teikimas turėtų būti organizuojamas taip, kad būtų išvengta pertrūkių ir gaišaties, kartu visoje ES užtikrinant aukšto lygio ir lygiaverčius standartus ([13]). Tai turėtų būti suprantama kaip tinkamos, patogios, saugios ir sklandžios pagalbos teikimas. Todėl turėtų būti, kiek įmanoma, vengiama vieno pagalbos teikėjo lydimus asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis perduoti kitam, nes dėl to dažnai vėluojama ir keleiviai verčiami laukti naujų lydinčių asmenų. Keleivis, kuriam teikiama pagalba, niekada neturėtų būti paliekamas keblioje padėtyje, be pagalbos ar be priežiūros ([14]), nebent su tuo keleiviu būtų susitarta kitaip.

2.6. **Informacijos teikimas prieinamais būdais**

Oro vežėjai ir oro uostus valdančios įstaigos visą esminę informaciją oro transporto keleiviams turėtų teikti alternatyviais būdais, kurie būtų prieinami ir asmenims su negalia bei riboto judumo asmenims. Keleiviams teikiama informacija standartiškai turėtų būti prieinama ir asmenims su negalia (tai visų pirma pasakytina apie interneto svetainių programėlėse, bilietų pardavimo automatuose ir pagalbos tarnybose teikiamą informaciją), o nuo 2025 m. birželio 28 d. ji turėtų atitikti Direktyvoje (ES) 2019/882 nustatytus prieinamumo reikalavimus.

Terminas „alternatyvūs būdai“ reiškia, kad informacija vienu metu teikiama įvairiomis formomis, kad būtų prieinama visiems (pavyzdžiui, jei informacija ir rodoma ekrane, ir skelbiama garsinėmis priemonėmis, ji bus prieinama tiek akliems, tiek kurtiems keleiviams). Prieinami būdai yra, be kita ko, stambus šriftas, versija Brailio raštu, iškilūs reljefiniai simboliai, lengvai perskaitomos versijos, garso formatai, pavyzdžiui, interneto svetainės, mobiliosios programėlės, vaizdo formatai (su subtitrais ir vertimu į tarptautinę ir nacionalinę gestų kalbas) bei kiti elektroniniai formatai. Informacijos perdavimą neprigirdintiesiems galima palengvinti naudojant telerites, taip pat vaizdinę informaciją (pvz., piktogramas). Pavyzdžiui, teikiama informacija galėtų būti rodoma monitoriuose. Gerosios praktikos pavyzdys – oro uosto darbo valandomis dirbantys gerai nacionalinę ir tarptautinę gestų kalbas mokantys darbuotojai. Informacija turėtų būti teikiama bent jau tomis pačiomis kalbomis kaip ir kitiems keleiviams ([15]).

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 3 dalį, oro vežėjai ir jų agentai turi prieinamais būdais viešai suteikti galimybę susipažinti su tomis saugos taisyklėmis, kurios taikomos asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, taip pat su visais asmenų su negalia ar riboto judumo asmenų vežimo apribojimais. Ši informacija turėtų būti prieinama, aiški ir lengvai randama (bent jau oro vežėjų ir jų agentų interneto svetainėse).

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 II priedą, oro vežėjai taip pat turi prieinamais būdais perduoti visą su skrydžiu susijusią esminę informaciją.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 5 straipsnio 2 dalį ir I priedą, oro uostus valdančios įstaigos turi oro uostuose nustatytose atvykimo ir išvykimo vietose asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims prieinamais būdais pateikti pagrindinę jų skrydžiams reikalingą informaciją apie oro uostą.

([13]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 5 konstatuojamąją dalį.

([14]) ECAK dokumento Nr. 30 5-D priede nurodyta, kad asmenys su negalia arba riboto judumo asmenys, kuriems reikia pagalbos, neturėtų būti paliekami be priežiūros ilgiau kaip 30 minučių.

([15]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 13 konstatuojamąją dalį.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priedą, oro uostus valdančios įstaigos turi asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims prieinamais būdais pateikti jų skrydžiams reikalingą informaciją.

Nuo 2025 m. birželio 28 d. oro uostus valdančios įstaigos ir oro vežėjai transporto informaciją (įskaitant kelionių informaciją tikruoju laiku) turės teikti pagal Direktyvoje (ES) 2019/882 nustatytus prieinamumo reikalavimus. Šis įpareigojimas taip pat taikomas interneto svetainėms, nešiojamaisiais prietaisais teikiamoms paslaugoms, pažangiam bilietų pardavimui, savitarnos terminalams ir bilietų pardavimo automatams.

3. **REGLAMENTO (EB) NR. 1107/2006 TAIKYMO SRITIS**

3.1. **Teritorinė taikymo sritis**

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 1 straipsnio 2 dalyje teigiama, kad jis taikomas asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, kurie naudojasi arba ketina naudotis komercinėmis keleivinio oro transporto paslaugomis išvykdami iš oro uosto, atvykdami į jį arba per jį vykdami tranzitu, kai tas oro uostas yra valstybės narės, kuriai taikoma Sutartis, teritorijoje ([16]).

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 1 straipsnio 3 dalimi išplečiama Reglamento 3, 4 ir 10 straipsnių taikymo sritis: į ją įtraukiami keleiviai, išvykstantys iš trečiojoje šalyje esančio oro uosto ir atvykstantys į valstybės narės, kuriai taikoma Sutartis, teritorijoje esantį oro uostą, jeigu skrydį vykdantis vežėjas yra ES oro vežėjas. Todėl Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 netaikomas ne ES oro vežėjų (t. y. oro vežėjų, neturinčių ES valstybės narės išduotos licencijos oro susisiekimui vykdyti) vykdomiems skrydžiams iš trečiosios šalies oro uosto į ES teritorijoje esantį oro uostą.

3.2. **Subjektinė taikymo sritis**

3.2.1. ***Asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų apibrėžtis***

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 2 straipsnio a punkte asmuo su negalia ar riboto judumo asmuo apibrėžiamas kaip „bet kuris asmuo, kurio judėsena naudojantis transporto priemone yra ribota dėl bet kokios fizinės negalios (sensorinės arba motorinės, nuolatinės arba laikinos), intelekto negalios arba sutrikimo ar bet kurios kitos negalios arba amžiaus ir kuriam dėl jo būklės reikia skirti atitinkamą dėmesį ir visiems keleiviams teikiamas paslaugas pritaikyti prie jo specialių poreikių“.

Asmenys su negalia nėra vienalytė grupė ir turi skirtingų poreikių. Kai kurie iš jų gali turėti daugiau nei vieną negalią. Kai kurių rūšių negalia yra akivaizdi, tačiau daugelio rūšių negalia yra nematoma ir kitiems žmonėms ne iš karto pastebima (pvz., kai kurie kognityviniai neurologiniai sutrikimai ir lėtinės ligos) ([17]). Keletas oro uostų įgyvendina gerąją praktiką, pagal kurią asmenims su nematoma negalia suteikiama galimybė patiems parodyti, kad jiems reikia pagalbos, ant kaklo pasikabinant atitinkamo dizaino juostelę, užsisegant atitinkamą apyrankę ar pan.

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 taikymo tikslais laikoma, kad negalia gali būti nuolatinė, o kartais – tik laikina (pvz., lūžusi galūnė). Negalios simptomai gali pasireikšti protarpiais, todėl tam tikru metu atitinkami asmenys gali būti faktiškai neįgalūs arba judėti ribotai, o kitu metu – būti visiškai pajėgūs.

([16]) Pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 355 straipsnį, ES teisė netaikoma SESV II priede išvardytoms šalims ir teritorijoms (žr. SESV II priedą, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Vietoje to, toms šalims ir teritorijoms taikomi pagal SESV ketvirtąją dalį nustatyti specialūs susitarimai dėl asociacijos. Be to, pagal Danijos stojimo aktą ES teisė netaikoma Farerų saloms. Todėl pagal Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006 Farerų salos turi būti laikomos trečiąja šalimi.
Kita vertus, pagal SESV 355 straipsnį, Sutarčių nuostatos taikomos Prancūzijos užjūrio departamentams (t. y. Gvadelupai, Prancūzijos Gvianai, Martinikai, Reunjonui, Sen Bartelemi ir Sen Martenui), taip pat Azorų, Madeiros ir Kanarų saloms. Todėl šios teritorijos yra dalis valstybės narės, kuriai pagal Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006 taikoma Sutartis.
Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 taip pat taikomas Islandijai bei Norvegijai (pagal EEE susitarimą) ir Šveicarijai (pagal 1999 m. Europos bendrijos ir Šveicarijos Konfederacijos susitarimą dėl oro transporto).

([17]) Tarptautinės oro uostų tarybos (ACI) Europos skyrius 2024 m. paskelbė oro uostus valdančioms įstaigoms skirtas Pagalbos keleiviams su nematoma negalia gaires. Šiose gairėse apibūdinamos dažniausios nematomos negalios rūšys ir pateikiama praktinių rekomendacijų, kaip padėti tokią negalią turintiems asmenims: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Dėl didėjančių oro uostų ir sudėtingėjančių jų struktūrų, taip pat riboto laiko, per kurį reikia ateiti prie išvykimo vartų, paprastai savarankiški asmenys gali būti priversti prašyti pagalbos. Nors tokiems asmenims kasdieniame gyvenime gali nereikėti pagalbos, jie gali nepajėgti per ribotą laiką oro uostuose nueiti didelių atstumų.

Todėl oro uostus valdančioms įstaigoms patartina rinktis patogų oro uostų išplanavimą, kuriame būtų lengva orientuotis, ir įdiegti aiškių nedviprasmiškų ženklų sistemą, kad nereikėtų ilgai eiti, taip pat keleiviams visą svarbią su jų skrydžiais susijusią informaciją bei jos pasikeitimus (pvz., apie pasikeitusius išvykimo vartus) pranešti iš karto, kai tik tokia informacija yra žinoma.

Kai asmenys su negalia arba riboto judumo asmenys paprašo pagalbos, kiekvienas prašymas turėtų būti vertinamas atskirai, siekiant užtikrinti, kad pagalba atitiktų faktinius atitinkamo asmens poreikius konkrečioje (oro uosto arba orlaivio) aplinkoje ir konkretaus skrydžio sąlygomis. Vis dėlto pagalba turėtų būti teikiama netaikant nepagrįstų apribojimų. Šiomis aplinkybėmis verta pabrėžti, kad kai kuriems keleiviams pagalbos gali prireikti tik pačiame oro uoste (arba net tik tam tikruose oro uostuose, priklausomai nuo jų dydžio ir konkrečių ypatumų), bet ne orlaivyje.

Tai reiškia, kad jei oro vežėjas, siekdamas laikytis aviacijos saugos taisyklių, apriboja keleivių su negalia skaičių orlaivyje, jis tokius apribojimus gali taikyti tik tiems keleiviams, kuriems pagalbos reikia orlaivyje, o ne tiems asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, kuriems pagalbos reikia tik oro uoste, kad jie galėtų pasiekti išvykimo vartus, o atvykę – išvykti iš oro uosto.

3.2.2. ***Prašymas iš asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų pateikti jų medicininės būklės įrodymą***

Reglamente (EB) Nr. 1107/2006 reikalavimas, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys savo pagalbos prašymui pagrįsti pateiktų savo būklės įrodymą, nenustatytas. Todėl prašyti tokių įrodymų, kaip vienos iš išankstinių pagalbos teikimo sąlygų, oro vežėjams neleidžiama.

Vis dėlto, jeigu oro vežėjas arba jo agentas, kelionių organizatorius, oro uostą valdanti įstaiga ar jos vardu specialią pagalbą teikianti bendrovė, turi pagrįstų priežasčių įtarti, kad keleivis, siekdamas pasinaudoti nemokama pagalba, galbūt piktnaudžiauja, gali būti atliktas specialus išsamus tyrimas. Toks tyrimas turėtų būti atliekamas itin dėmesingai ir apdairiai, atsižvelgiant į atitinkamo keleivio orumą ir teisę į privatumą. Nustačius piktnaudžiavimo atvejį, suteikti pagalbą gali būti atsisakyta.

Jei dėl keleivio medicininės būklės kyla grėsmė saugiam jo vežimui arba kitų keleivių ir įgulos sveikatai ([18]), oro vežėjas, jo agentas arba kelionių organizatorius gali paprašyti medicininės pažymos, kad įsitikintų, jog tas keleivis gali skristi. Rekomenduojama, kad oro vežėjai priimtų dažnai skraidančių keleivių medicininės būklės patvirtinimo korteles, kuriose gydytojas patvirtina, kad lėtine liga sergantis keleivis gali skristi, todėl kortelės galiojimo laikotarpiu gauti medicininės pažymos dėl kiekvienos kelionės nereikės ([19]).

Jei nustatoma, kad asmuo dėl medicininių priežasčių negali skristi (nes kyla rizika, kad skrydis negalės būti vykdomas saugiai, arba skraidinant tokį asmenį gali kilti pavojus skrydžio saugai), oro vežėjas turi teisę atsisakyti tą asmenį vežti ([20]).

Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 261/2004 ([21]) 2 straipsnio j punkte taip pat nustatyta, kad oro transporto bendrovės gali atsisakyti vežti asmenis, kurie dėl medicininių priežasčių negali skristi. Taigi asmeniui, kurį atsisakoma vežti dėl pagrįstų priežasčių (įskaitant atvejus, kai vežti atsisakoma dėl to, kad tas asmuo laikomas negalinčiu skristi dėl medicininių priežasčių), netaikomos keleivių teisės, susijusios su atsisakymu vežti pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004.

([18]) Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) rezoliucijoje Nr. 700 dėl neįgalių keleivių priėmimo ir vežimo (22-asis leidimas, 2022 m. birželio mėn.) nurodytos aplinkybės, kuriomis gali būti tikslinga reikalauti, kad atitinkamas keleivis pateiktų medicininę pažymą.

([19]) Žr. IATA rezoliucijos Nr. 700 dėl neįgalių keleivių priėmimo ir vežimo (22-asis leidimas, 2002 m. birželio mėn.) 3.1.3 punktą dėl dažnai keliaujančių asmenų medicininių kortelių (FREMEC).

([20]) Pagal CAT.GEN.MPA.105 dalį (Orlaivio vado pareigos), išdėstytą Komisijos reglamento (ES) Nr. 965/2012, kuriuo pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 216/2008 nustatomi su orlaivių naudojimu skrydžiams susiję techniniai reikalavimai ir administracinės procedūros, (OL L 296, 2012 10 25, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj) IV priedo A skyriuje.

([21]) 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantis Reglamentą (EEB) Nr. 295/91, (OL L 46, 2004 2 17, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***Galimos riboto judumo priežastys***

3.2.3.1. *Amžius*

Dėl sveikatos sutrikimų, siejamų su senatve, tam tikrų keleivių judumas gali būti ribotesnis nei vidutinio keleivio. Prireikus tokio riboto judumo klausimas turi būti sprendžiamas teikiant pritaikytą pagalbą.

Keletas oro vežėjų teikia nelydimo nepilnamečio paslaugą, suteikiančią galimybę vaikams keliauti vieniems be suaugusiojo, giminaičio ar globėjo palydos, prižiūrint oro transporto bendrovės darbuotojams. Tokiems nelydimiems nepilnamečiams Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 netaikomas ir jiems teikiamos paslaugos negali būti pakeičiamos asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims skirta pagalba.

Iš pagalbos teikimo pagal Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006 srities neturėtų būti išbraukti atvejai, kai suaugusieji keliauja su mažais vaikais (ypač kūdikiais), kurių judumas oro uoste gali būti ribotas dėl jų amžiaus (pvz., jie gali nepajėgti dideliuose oro uostuose per trumpą laiką įveikti ilgų atstumų arba užlipti laiptais, jeigu nėra liftų). Tokiais atvejais pagalba gali būti teikiama oro uoste nuvežant tokių asmenų bagažą, kad lydintis suaugusysis galėtų skirti dėmesį tam, kad padėtų mažiems vaikams judėti.

3.2.3.2. *Nėštumas*

Oro vežėjai neprivalo vežti nėščių keleivių, jeigu dėl sveikatos ar saugos priežasčių jos negali skristi. Vis dėlto atvejai, kai pablogėjęs nėščios keleivės judumas (pvz., ji negali greitai ir lengvai judėti dideliame oro uoste), ypač jungiamuosiuose taškuose, gali būti laikomi patenkančiais į Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 taikymo sritį.

3.2.3.3. *Nutukę asmenys*

Jei dėl nutukusių asmenų būklės akivaizdžiai sumažėja jų judumas (pvz., jie negali lengvai judėti oro uoste arba orlaivyje), tokie asmenys gali būti laikomi riboto judumo asmenimis. Nutukusių asmenų, kaip ir bet kurios kitos kategorijos riboto judumo asmenų, galimybė keliauti oro transportu gali būti ribojama dėl saugos reikalavimų (pvz., dėl to, kad nėra tinkamų sėdimų vietų, atsižvelgiant į pačios sėdynės arba saugos diržų dydį (ilgį) arba tvirtumą).

4. **MOKYMAS**

Mokymas yra vienas iš svarbių aspektų užtikrinant, kad būtų laikomasi Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 reikalavimų. Oro vežėjų ir oro uostus valdančių įstaigų, įskaitant visus jų vardu dirbančius subrangovus, darbuotojams, kurie tiesiogiai dirba su keliaujančiais asmenimis, turi būti rengiami tinkamo lygio mokymai.

Oro uostus valdančios įstaigos ir oro vežėjai, organizuodami savo darbuotojų mokymą, turėtų vadovautis ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsniu ([22]).

Mokymas turėtų būti pritaikytas prie konkrečių darbo reikalavimų ir jį organizuojant turi būti atsižvelgiama į atitinkamas teisines pareigas, nustatytas Reglamente (EB) Nr. 1107/2006 arba kituose tarptautinės, ES ar nacionalinės teisės aktuose.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 11 straipsnį taikomi trijų lygių mokymo įpareigojimai:

a) įpareigojimas rengti mokymus, skirtus oro uostus valdančių įstaigų ir oro vežėjų vardu dirbantiems darbuotojams (įskaitant subrangovų įdarbintus darbuotojus), kurie tiesiogiai teikia pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, kad jie įgytų konkrečių ir veiksmingų žinių apie tai, kaip patenkinti tokių keleivių poreikius ([23]);

([22]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 konstatuojamąją dalį.

([23]) Pavyzdžiui, oro vežėjų bilietų užsakymo agentams ir skambučių centrų darbuotojams turėtų būti rengiami specialūs mokymai apie tai, kaip ieškoti informacijos apie negalią ar ribotą judumą, kokie yra tipiniai asmens, turinčio tą konkrečią negalią ar judumo apribojimą, pagalbos poreikiai ir kaip įrašyti informaciją apie pagalbos poreikius bei užtikrinti, kad ji būtų tinkamai perduota.
Siekiant užtikrinti, kad teikiant pagalbą nekiltų pavojus darbuotojų sveikatai ir saugai, taip pat turėtų būti rengiami mokymai apie pagalbos teikimo asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims sveikatos ir saugos aspektus.

b) įpareigojimas rengti mokymus apie nediskriminacinį elgesį su asmenimis su negalia ir informuotumo apie negalią didinimo kampanijas, skirtus oro uostus valdančių įstaigų arba oro vežėjų vardu oro uoste dirbantiems darbuotojams, kurie tiesiogiai bendrauja su keliaujančiais asmenimis ([24]). Šis mokymo įpareigojimas yra ne toks griežtas, o pats mokymas yra bendresnio pobūdžio nei ankstesniame punkte nurodytas mokymas darbuotojams, kurie tiesiogiai teikia pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims. Vis dėlto jis taikomas didesnei darbuotojų grupei;

c) įpareigojimas rengti mokymus negalios klausimu, skirtus visiems naujiems oro vežėjų ir oro uostus valdančių įstaigų darbuotojams, įskaitant tuos, kurie tiesiogiai nebendrauja su keliaujančiais asmenimis ([25]). Tokio mokymo lygis ir intensyvumas turėtų priklausyti nuo to, ar darbuotojai tiesiogiai bendrauja su keliaujančiais asmenimis. Jei tokio kontakto jie neturi, mokymas gali būti paprasčiausias ir bendriausio pobūdžio iš trijų Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 11 straipsnyje nurodytų mokymo rūšių.

Oro uostus valdančios įstaigos ir oro vežėjai turi užtikrinti, kad visiems jų darbuotojams būtų reguliariai rengiami mokymai žinioms atnaujinti.

Tinkami mokymai turėtų būti rengiami visiems teikiant oro transporto paslaugas dalyvaujantiems darbuotojams. Pavyzdžiui, kelionių agentai turėtų dalyvauti mokymuose, kad suprastų, kokių poreikių turi įvairių kategorijų asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys ir kokios rūšies pagalba jiems reikalinga. Be to, turėtų būti rengiami mokymai oro uosto saugumo darbuotojams, kad jie saugumo patikrinimus atliktų kuo labiau gerbdami asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų orumą.

Dėl mokymo programų turinio turėtų būti konsultuojamasi su asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims atstovaujančiomis organizacijomis. Oro uostus valdančios įstaigos ir orlaivių naudotojai turėtų apsvarstyti galimybę tas organizacijas įtraukti į savo mokymo programų turinio vertinimą ir, jeigu įmanoma, į patį rengiamą mokymą ([26]).

ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnyje pateikiamos gairės dėl įvairių mokymo programų aprėpties, turinio ir organizavimo ([27]); į jas oro vežėjai ir oro uostus valdančios įstaigos turėtų atsižvelgti rengdamos savo mokymo programas ([28]).

5. SU PASIRENGIMU KELIONEI SUSIJUSIOS TAISYKLĖS

5.1. Oro uostų ir oro vežėjų interneto svetainių ir nešiojamaisiais prietaisais teikiamų paslaugų, įskaitant mobiliąsias programėles, prieinamumas

Interneto svetainės ir nešiojamaisiais prietaisais teikiamos paslaugos, įskaitant oro uostų ir oro vežėjų mobiliąsias programėles, atlieka svarbų vaidmenį teikiant informaciją klientams, kai šie užsisako lėktuvo bilietus ir praneša apie pagalbos poreikius. Kuriant tokias prieinamas interneto svetaines visada turėtų būti atsižvelgiama į esamas tarptautines gaires ([29]) ir ES standartus ([30]), susijusius su asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų poreikių tenkinimu. Standartai, kurių turėtų laikytis oro uostai ir oro vežėjai, kad užtikrintų savo interneto svetainių ir mobiliųjų programėlių prieinamumą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, išsamiai aprašyti ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-J priede. Tokiuose standartuose visų pirma nurodoma, kad asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims skirta informacija turėtų būti lengvai randama ir pateikiama viename puslapyje, į kurį patenkama vos kartą spustelėjus atitinkamą nuorodą oro vežėjo arba oro uosto interneto svetainės pradžios tinklalapyje. Pagal Direktyvos (ES) 2019/882 2 straipsnio 2 dalies c punkto i ir ii papunkčius nuo 2025 m. birželio 28 d. oro uostus valdančios įstaigos ir oro vežėjai turės užtikrinti, kad jų interneto svetainės ir nešiojamaisiais prietaisais teikiamos paslaugos, įskaitant mobiliąsias programėles, asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims būtų prieinamos tokiomis pat sąlygomis kaip ir visiems kitiems keleiviams.

([24]) Šiai kategorijai taip pat turėtų būti priskiriami orlaivių vadai, kad jie galėtų priimti tinkamai pagrįstus sprendimus dėl asmenų su negalia ar riboto judumo asmenų įlaipinimo. Itin daug dėmesio turėtų būti skiriama jų mokymui nematomos negalios klausimu.
([25]) Pavyzdžiui, antžemines paslaugas teikiantys darbuotojai turėtų būti mokomi, kaip elgtis su judėjimo įranga.
([26]) Žr. ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-G priedą.
([27]) Žr. visų pirma ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-G priedą.
([28]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 konstatuojamąją dalį.
([29]) Šiuo metu galiojančios žiniatinklio turinio prieinamumo gairės (WCAG) (2.1 versija) – https://www.w3.org/TR/WCAG21/.
([30]) Žr., pavyzdžiui, darnųjį Europos standartą dėl IRT prieinamumo (EN 301 549) – https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Informacija apie oro transporto bendrovių saugos taisykles ir apribojimus, susijusius su asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų vežimu**

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 3 dalyje nurodoma, kad oro vežėjas arba jo agentas „prieinamais būdais ir bent jau tomis pačiomis kalbomis kaip ir kitiems keleiviams viešai suteikia galimybę susipažinti su saugos taisyklėmis, kurias jie taiko neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų vežimui, taip pat su jų vežimo arba jų judėjimo įrangos vežimo apribojimais, taikomais dėl orlaivio dydžio“. Vis dėlto kelionių organizatorius „suteikia galimybę susipažinti su tokiomis saugos taisyklėmis ir apribojimais skrydžiams, įtrauktiems į jo organizuojamą, parduodamą arba siūlomą įsigyti kelionės paketą, atostogų paketą ar organizuotos kelionės paketą“.

Tokia informacija turėtų apimti bent ([31]): visus apribojimus, susijusius su saugos reikalavimais, arba apribojimus dėl orlaivio dydžio; atvejus, kai lydintysis asmuo turi atlikti pasergėtojo funkcijas; atvejus, kai nėra prieinamų tualetų; atvejus, kai prie praėjimo neįrengti atlenkiami porankiai; sėdynės matmenis ir praėjimo plotį, susijusius su saugos reikalavimais arba orlaivio dydžiu; informaciją apie prieinamumą orlaivio viduje; tai, ar oro transporto bendrovė orlaivyje turi neįgaliųjų vežimėlių, kuriais galima patekti į tualetą; informaciją apie medicinos reikmenų (įrangos) ir pripažintų šunų pagalbininkų vežimą; informaciją apie medicininio deguonies tiekimą; informaciją apie tai, kaip gauti pagalbą ir kaip pateikti skundą. Tokia informacija turėtų būti teikiama paprasta ir aiškia kalba. Oro vežėjai turėtų užtikrinti, kad informacija būtų lengvai prieinama jų interneto svetainių pradžios tinklalapiuose ir klientų aptarnavimo tarnybose, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys, atsižvelgdami į saugos procedūras ir orlaivyje teikiamą pagalbą, galėtų priimti pagrįstą sprendimą dėl to, ar rinktis konkretų skrydį.

Kai įmanoma, tokia informacija keleiviams turėtų būti pateikiama prieš jiems užsisakant bilietą arba bent jau iš karto, kai tik yra žinoma.

5.3. **Bilietų užsakymas**

Siekiant užtikrinti, kad oro vežėjams būtų geriau iš anksto pranešama apie jų teikiamos pagalbos poreikį (be kita ko, per jų agentus ir kelionių organizatorius), taip pat užtikrinti kuo didesnį prieinamumą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, klientai turėtų turėti galimybę bilietus užsisakyti telefonu arba internetu. Oro vežėjai, jų agentai ir kelionių organizatoriai, skatinantys klientus bilietus užsisakyti tik interneto svetainėje, turėtų atsižvelgti į tai, kad kai kurie asmenys dėl priežasčių, susijusių su jų negalia, gali negalėti naudotis jų interneto svetainėmis ([32]).

Nepaisant to, asmenys, kurie bilietus užsisako interneto svetainėse, gali pageidauti apie pagalbą, kurios jiems reikia dėl jų specialiųjų poreikių, paaiškinti telefonu. Taip bilietų užsakymo agentai gali užduoti atitinkamus klausimus ir geriau suprasti kliento pagalbos poreikius. Rekomenduojama, kad oro vežėjai įrengtų specialias nemokamas telefono linijas (bei, be kita ko, teiktų vaizdo perdavimo paslaugas nacionaline gestų kalba) ir sudarytų atitinkamą grupę, kuri specializuotųsi sprendžiant galimybių teikti pagalbos prašymus klausimus. Prieš patvirtindami asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų rezervacijas, oro vežėjai, jų agentai ir kelionių organizatoriai turėtų dėti visas pagrįstas pastangas patikrinti, ar nėra su sauga susijusių priežasčių, dėl kurių tokie asmenys negalėtų vykti atitinkamą skrydį vykdančiu orlaiviu ([33]).

Tokio pat požiūrio patartina laikytis ir kitiems tarpininkams. Kad keleiviai būtų tinkamai informuojami, labai svarbu, kad oro vežėjai su tais kitais tarpininkais laiku keistųsi informacija.

Oro vežėjų agentai turėtų įspėti klientus, kad jie prieš skrydį patikrintų oro vežėjo taikomus saugos ir saugumo apribojimus, nes tokie apribojimai gali turėti įtakos medicinos ar judėjimo įrangos (pvz., tam tikrų rūšių judėjimo įrangos baterijų) vežimui. Kai keliaujama su judėjimo įranga, oro vežėjų agentai turėtų informuoti apie atsakomybės už judėjimo įrangos praradimą ar sugadinimą taisykles, kad klientai galėtų apsvarstyti, ar nereikėtų pateikti specialių interesų deklaracijos ([34]) arba įsigyti atitinkamo draudimo liudijimo.

([31]) Žr. ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-J priedą.
([32]) Kad būtų užtikrintas prieinamumas kurtiesiems ir klausos sutrikimų turintiems asmenims, taip pat reikėtų apsvarstyti galimybę įrengti tekstinio telefono liniją.
([33]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 2 konstatuojamąją dalį.
([34]) Dėl specialių interesų deklaracijos žr. šių aiškinamųjų gairių 9 skyrių.

Asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims siūlydami jungiamuosius skrydžius, oro vežėjai ir kelionių agentai turėtų užtikrinti, kad keleiviai turėtų pakankamai laiko jungiamajam skrydžiui pasiekti, turėdami omenyje tai, kad jiems gali prireikti daugiau laiko nei kitiems keleiviams.

5.4. **Išankstinis pranešimas apie pagalbos poreikius**

Išankstinis pranešimas yra labai svarbus siekiant užtikrinti, kad pagalbos prašantiems asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims būtų suteikta pritaikyta pagalba. Tai reiškia, kad atsakingi darbuotojai žinos tų asmenų poreikius ir bus pasirengę bei galės suteikti reikiamą įrangą ir kad bus veiksmingai panaudojami oro vežėjų ir oro uostus valdančių įstaigų ištekliai.

5.4.1. ***Išankstinis pranešimas apie pagalbos poreikį***

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 1 ir 2 dalis, asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys, norėdami gauti pritaikytą pagalbą, turi iš anksto, likus bent 48 valandoms iki paskelbto skrydžio išvykimo laiko, pranešti apie savo pagalbos poreikius ir, jeigu reikia, apie poreikį vežti jų judėjimo įrangą ([35]), taip pat apie tai, kad juos turi lydėti pripažintas šuo pagalbininkas. Tokiais atvejais oro uostą valdanti įstaiga turi užtikrinti, kad pagalba būtų suteikiama taip, kad atitinkamas asmuo galėtų išskristi skrydžiu, kuriam jis yra rezervavęs bilietą.

Išankstinis pranešimas visada turi būti nemokamas, neatsižvelgiant į tai, kaip užsakomas bilietas ar pateikiamas išankstinis pranešimas. Pavyzdžiui, negali būti reikalaujama, kad keleiviai, norėdami iš anksto pranešti apie savo pagalbos poreikius, naudotųsi padidinto tarifo telefono linijomis.

Jei asmuo su negalia arba riboto judumo asmuo apie pagalbos poreikį iš anksto nepraneša arba apie jį praneša likus mažiau nei 48 valandoms iki paskelbto išvykimo laiko, pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 3 dalį oro uostą valdanti įstaiga vis tiek turi dėti visas pagrįstas pastangas, kad pagalba būtų suteikta taip, kad atitinkamas asmuo galėtų išvykti skrydžiu, kuriam jis yra rezervavęs bilietą. Kad būtų galima suteikti pritaikytą pagalbą, oro vežėjui turėtų būti pateikiama ši informacija:

(a) pagalbos poreikių (ypač susijusių su lydinčiais asmenimis) pobūdis ir aprašymas, informacija apie bagažą ir, jeigu įmanoma, informacija apie tai, kada ir kur bus reikalinga pagalba;

(b) visos judėjimo įrangos aprašymas, įskaitant kiekį, modelį, matmenis, svorį, baterijos tipą ir vatvalandes, taip pat naudojimo instrukcija (jeigu yra);

(c) visų medicinos reikmenų (pvz., medicininio deguonies, dirbtinės plaučių ventiliacijos aparato ar respiratoriaus) aprašymas;

(d) tai, ar keleivį lydi pripažintas šuo pagalbininkas;

(e) tai, ar orlaivyje reikalingas neįgaliojo vežimėlis ([36]).

Kiekviena negalia yra skirtinga, todėl asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys turėtų turėti galimybę pateikti papildomos informacijos, kuria papildytų savo pagalbos prašymą. Rekomenduojama, kad oro vežėjai, jų agentai ir kelionių organizatoriai, be Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) specialių paslaugų prašymo (angl. SSR) kodo, kuriuo plačiai apibūdinami asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų pagalbos poreikiai, leistų tokiems asmenims išankstiniame pranešime apie savo pagalbos poreikius laisva forma pateikti papildomos informacijos. Be to, asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys taip pat turėtų turėti galimybę tokią papildomą informaciją lengvai pateikti po pirminio pagalbos prašymo pateikimo, be kita ko, oro vežėjo interneto svetainės pradžios tinklalapio skiltyje „Tvarkyti mano užsakymą“, išsiųsdami el. laišką oro vežėjui, jo agentui ar kelionių organizatoriui arba paskambindami oro vežėjui, jo agentui ar kelionių organizatoriui.

([35]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I ir II priedus.

([36]) Reglamentu (EB) Nr. 1107/2006 aiškaus įpareigojimo oro vežėjams orlaiviuose turėti neįgaliųjų vežimėlių nenustatyta. Vis dėlto ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5.5 punkte ECAK valstybėms narėms rekomenduojama įpareigoti oro vežėjus naujuose ir iš esmės atnaujintuose orlaiviuose turėti bent vieną neįgaliojo vežimėlį, jeigu atitinkamas orlaivis turi 100 ar daugiau sėdimų vietų.
Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 II priede reikalaujama, kad oro vežėjai prireikus teiktų pritaikytą pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims iš savo vietos patenkant į tualeto kambarį, ir orlaivyje esantys neįgaliųjų vežimėliai yra pagrindinė priemonė tokiai pagalbai suteikti.

Asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims atstovaujančios organizacijos, nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, oro vežėjai, kelionių agentai ir oro uostus valdančios įstaigos turėtų aktyviai dalyvauti didinant informuotumą ir skatinant asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis apie savo pagalbos poreikius, kai įmanoma, iš anksto pranešti laiku. Tai darydami, jie turėtų įspėti apie galimas neigiamas išankstinio pranešimo apie savo poreikius nepateikimo pasekmes. Be to, asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys turėtų būti skatinami apie savo pagalbos poreikius pranešti iš anksto – pageidautina užsakant skrydžio bilietą ir visais atvejais likus bent 48 valandoms iki numatyto jų skrydžio išvykimo. Šiuo tikslu oro uoste keleiviams, kurie iš anksto nepranešė apie savo pagalbos poreikius, galėtų būti dalijamos piniginės dydžio kortelės, kuriose būtų pateikiama informacija apie tai, kaip iš anksto pranešti apie pagalbos poreikius, ir apie galimas neigiamas išankstinio nepranešimo pasekmes ([37]).

Kad keleiviai galėtų įrodyti, jog jie apie savo pagalbos poreikius pranešė iš anksto bei tinkamu laiku, oro vežėjai, kelionių agentai ir kelionių organizatoriai, taip pat kiti tarpininkai, gaunantys išankstinius pranešimus dėl pagalbos, galėtų pateikti keleiviui rašytinį tokio pranešimo gavimo patvirtinimą (pavyzdžiui, elektroniniu formatu (el. paštu) arba įlaipinimo talone). Jei oro vežėjas, kelionių agentas, kelionių organizatorius ir oro uostą valdanti įstaiga pranešimo vieni kitiems neperduoda, keleivis tokį rašytinį patvirtinimą gali pateikti kaip *prima facie* įrodymą, kad jis apie savo pagalbos poreikius pranešė iš anksto tinkamu laiku ir sutartais būdais.

5.4.2. ***Oro vežėjų, jų agentų ir kelionių organizatorių pareiga palengvinti išankstinį pranešimą ir perduoti jį atitinkamiems subjektams***

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 6 straipsnio 1 dalyje reikalaujama, kad oro vežėjai, jų agentai ir kelionių organizatoriai imtųsi visų būtinų priemonių, kad asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų teikiamus pranešimus dėl jiems reikalingos pagalbos, galėtų gauti visose savo pardavimo vietose, esančiose valstybių narių, kurioms taikoma Sutartis, teritorijose. Šis įpareigojimas taip pat taikomas parduodant bilietus telefonu ir internetu.

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 6 straipsnio 1 dalyje nurodytų taisyklių turėtų laikytis ir kiti tarpininkai.

Kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys galėtų iš anksto pranešti apie savo pagalbos poreikius, jie turėtų turėti galimybę pasinaudoti alternatyviais informacijos pateikimo būdais (pvz., pranešimus pateikti interneto svetainės bilietų užsakymo puslapyje, per pokalbį internetu, el. paštu ir tiesiogine telefono linija ([38])). Taip bus užtikrintas veiksmingas asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų teisės į pagalbą, nustatytos Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 1 dalyje ir 10 straipsnyje, įgyvendinimas.

Pagalbos ant žemės poreikis dažnai susijęs su oro uostų terminalų išdėstymu ir atstumais, kuriuos reikia nueiti pėsčiomis. Taigi keleiviui pagalbos gali prireikti išvykstant, o ne atvykus ir persėdant, arba atvirkščiai. Todėl keleiviai turėtų turėti galimybę iš anksto pranešti apie pagalbą, kurios jiems reikia kiekvieno skrydžio segmento išvykimo ir (arba) atvykimo oro uoste, kad oro uostus valdančios įstaigos galėtų geriau paskirstyti savo išteklius ir teikti kokybiškesnę pagalbą.

Oro transporto bendrovių bilietų pardavimo agentai turi žinoti visas taisykles ir apribojimus, dėl kurių gali būti neįmanoma vežti keleivio arba suteikti reikiamos pagalbos. Jie taip pat turi turėti galimybę prašyti keleivio pateikti visą svarbią informaciją, reikalingą reikiamos pagalbos pobūdžiui nustatyti.

Kad būtų užtikrintas tinkamas informacijos surinkimas iš keleivių, kuriems reikia pagalbos, oro vežėjai turėtų ne tik rengti mokymus savo pardavimo agentams ir atitinkamiems klientus aptarnaujantiems darbuotojams, bendraujantiems su keleiviais, kuriems reikia pagalbos, bet ir aktyviai bendradarbiauti su savo kelionių agentų ir kelionių organizatorių tinklu.

Kitiems nepriklausomiems tarpininkams patartina žinoti visas taisykles ir apribojimus, dėl kurių gali būti neįmanoma vežti asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų arba suteikti reikiamos pagalbos. Jie taip pat turi turėti galimybę prašyti keleivio pateikti visą svarbią informaciją, reikalingą reikiamos pagalbos pobūdžiui nustatyti. Kad keleiviai būtų tinkamai informuojami (ypač tais atvejais, kai taikomos konkrečios sąlygos ir teisės), labai svarbu, kad šią informaciją oro vežėjai ir tie nepriklausomi tarpininkai vieni kitiems perduotų laiku.

([37]) Žr. ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-H priedą.
([38]) Žr. ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-J priedą.

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad pranešimas apie specialius keleivio pagalbos poreikius apima ir skrydį atgal, jeigu skrydį pirmyn ir skrydį atgal vykdo tas pats oro vežėjas. Tai reiškia, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys, skrisdami atgal, apie savo poreikius pakartotinai pranešti iš anksto neturi. Rekomenduojama nuolatinę negalią ar judumo sutrikimų turinčio keleivio, kuris dažnai keliauja su tuo pačiu oro vežėju, pagalbos poreikius užregistruoti (gavus to keleivio sutikimą) ir šią informaciją naudoti jam vėliau užsakant kitus bilietus, kad kiekvieną kartą, kai toks keleivis užsisako skrydžio bilietus, jam nereikėtų iš naujo teikti išankstinio pranešimo.

Tvarkant asmens duomenis, įskaitant su išankstinių pranešimų apie pagalbos poreikius teikimu susijusį asmens duomenų rinkimą bei saugojimą ir perdavimą oro uostą valdančiai įstaigai arba skrydį vykdančiam oro vežėjui, kad būtų įvykdyti su pagalbos teikimu susiję įpareigojimai, turi būti visapusiškai laikomasi ES duomenų apsaugos teisės aktų ([39]).

5.5. **Atsisakymas patvirtinti rezervaciją arba įlaipinti**

Vienas iš pagrindinių principų, įtvirtintų Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 3 straipsnyje, yra draudimas atsisakyti patvirtinti asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų rezervaciją arba juos įlaipinti ([40]).

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 1 dalyje nustatytos dvi nuo šio principo nukrypti leidžiančios nuostatos: a) jei neįmanoma vežti atitinkamo asmens laikantis saugos reikalavimų, nustatytų teisės aktais arba oro vežėjui oro vežėjo pažymėjimą išdavusios institucijos sprendimu; b) jei dėl orlaivio arba jo durų dydžio toks asmuo fiziškai negali būti įlaipintas ar vežamas.

Šiomis dviem nukrypti leidžiančiomis nuostatomis turėtų būti naudojamasi tik jeigu buvo apsvarstytos visos pagrįstos galimybės leisti atitinkamam asmeniui keliauti ir buvo nustatyta, kad jos neįgyvendinamos.

Daugeliu atvejų užtikrinti, kad būtų laikomasi saugos reikalavimų, galima pasitelkiant lydintį asmenį, atliekantį pasergėtojo funkcijas. Tokiais atvejais oro vežėjas, jo agentas arba kelionių organizatorius gali pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 2 dalį reikalauti, kad tokį keleivį lydėtų asmuo, galintis atlikti reikiamas pasergėtojo funkcijas.

Tai, kad keleivis nepranešė apie savo pagalbos poreikius arba nepateikė pakankamai informacijos apie tokius pagalbos poreikius, nėra savaime pagrįsta priežastis atsisakyti patvirtinti jo rezervaciją arba jį įlaipinti.

Kad keleiviai galėtų priimti pagrįstą sprendimą dėl to, kaip užsisakyti skrydžio bilietus nerizikuojant, kad jiems nebus leista įlipti į orlaivį, ir kad oro vežėjai negalėtų atsisakyti įlaipinti asmenų su negalia ar riboto judumo asmenų, Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad oro vežėjai turi prieinamais būdais viešai suteikti galimybę susipažinti su saugos taisyklėmis, kurias jie taiko asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų vežimui, taip pat su visais judėjimo įrangos vežimo apribojimais, taikomais dėl orlaivio dydžio.

Jei oro vežėjas atsisako patvirtinti rezervaciją ar įlaipinti dėl 4 straipsnio 1 dalyje nurodytos priežasties, jis pats, jo agentas arba kelionių organizatorius pagal tą pačią nuostatą turi dėti pagrįstas pastangas ir pasiūlyti keleiviui priimtiną alternatyvą. Rekomenduojama, kad tokia pat praktika vadovautųsi ir kiti tarpininkai.

Oro vežėjai turi informuoti asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis (pageidautina išankstinio pranešimo etapu, tačiau bet kuriuo atveju kuo greičiau), jei jie taikys vieną iš dviejų 4 straipsnio 1 dalyje nustatytų nukrypti leidžiančių nuostatų. Tuomet atitinkamas keliautojas galės pasidomėti esamomis alternatyvomis. Šis aiškinimas grindžiamas Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 4 dalies formuluote, pagal kurią reikalaujama, kad informacija būtų pateikta „nedelsiant“.

Todėl oro vežėjai turėtų iš anksto informuoti keleivius apie visas svarbias aplinkybes (pavyzdžiui, skrydį vykdančio oro vežėjo ar orlaivio pa(si)keitimą), kurios gali turėti įtakos jų galimybėms vežti asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis.

([39]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 12 konstatuojamąją dalį. Taip pat žr. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL L 119, 2016 5 4, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Žr. šių gairių 2.1.1 punktą.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 1 dalį, jei keleivį atsisakoma įlaipinti dėl jo negalios ar riboto judumo, keleiviui ir bet kuriam asmeniui, kuris jį lydi kaip pasergėtojas, kaip reikalauja oro vežėjas, pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 8 straipsnį turi būti pasiūlyta pasirinkti: i) atgauti visą už bilietą sumokėtą sumą (ir pasinaudoti teise į skrydį atgal, jeigu skrydis vykdomas su keliais sustojimais) arba ii) skrydį kitu maršrutu. Teisė į skrydį atgal arba kitu maršrutu priklauso nuo to, ar keleivis su negalia arba riboto judumo keleivis atitinka privalomus skrydžio atgal arba kitu maršrutu saugos reikalavimus.

Jei oro vežėjas atsisako įlaipinti asmenį su negalia arba riboto judumo asmenį pažeisdamas Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 nuostatas, tas asmuo turi teisę gauti kompensaciją (pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7 straipsnį), pakeisti užsakytus bilietus arba susigrąžinti už bilietą sumokėtą sumą ir pasinaudoti pagalba (pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 8 ir 9 straipsnius) ([41]).

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 4 dalį oro vežėjas, jo agentas arba kelionių organizatorius, dėl negalios ar riboto judumo atsisakęs patvirtinti rezervaciją, turi nedelsdamas informuoti asmenį su negalia arba riboto judumo asmenį apie tokio atsisakymo priežastis. Taip užkertamas kelias savavališkam atsisakymui vežti asmenis su negalia arba riboto judumo asmenis. Oro vežėjai turėtų pateikti aiškų ir tikslų atsisakymo vežti paaiškinimą, konkrečiai nurodydami atitinkamus nacionalinius, tarptautinius ar ES saugos teisės aktus arba atitinkamos institucijos sprendimą. Pateikti bendrą nuorodą į Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 1 dalį nepakanka. Atitinkamais atvejais oro vežėjai turėtų konkrečiai nurodyti, dėl kokių orlaivio ypatumų įlaipinti ar vežti atitinkamų asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų fiziškai neįmanoma. Tokios pat taisyklės patartina laikytis ir tarpininkams.

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 4 dalyje reikalaujama, kad oro vežėjas, jo agentas ar kelionių organizatorius, gavęs prašymą, atsisakymo priežastis per penkias darbo dienas nuo prašymo pateikimo atitinkamam asmeniui pateiktų raštu. Tokia pat praktika turėtų vadovautis ir tarpininkai.

Oro vežėjai, jų agentai ir kelionių organizatoriai turi galėti nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms (arba, jeigu reikia, bet kurios arbitražo procedūros metu ir (arba) teismui) pagrįsti, kodėl jie pagal Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006 atsisakė patvirtinti asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų rezervaciją arba juos įlaipinti. Todėl atitinkama informacija turi būti registruojama ir saugoma atitinkamą laikotarpį, net jeigu keleivis neprašo raštu pateikti atsisakymo priežasčių. Kadangi Reglamente (EB) Nr. 1107/2006 aiškių taisyklių dėl terminų nėra, šios įstaigos turėtų atitinkamą informaciją saugoti atitinkamuose nacionalinės teisės aktuose nustatytus laikotarpius.

5.6. **Lydinčio asmens, atliekančio pasergėtojo funkcijas, reikalavimas**

Pagal bendrąjį nediskriminavimo principą oro vežėjas, jo agentas arba kelionių organizatorius negali asmeniui su negalia arba riboto judumo asmeniui nustatyti specialių kelionės sąlygų.

Oro vežėjas, jo agentas arba kelionių organizatorius gali tik reikalauti, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys keliautų lydimi kito asmens, jeigu jie nėra savarankiški ir juos vežant kyla saugos rizika, nes jie negali savarankiškai laikytis taikomų saugos reikalavimų ([42]). Tokiais atvejais oro vežėjas, jo agentas arba kelionių organizatorius pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 2 dalį gali reikalauti, kad asmenis su negalia arba riboto judumo asmenis lydėtų asmuo, galintis suteikti reikiamą pagalbą, kad būtų laikomasi taikomų saugos reikalavimų (pasergėtojas).

Oro vežėjai turėtų informuoti savo klientus apie sąlygas, kuriomis jie reikalauja, kad kartu su asmeniu su negalia arba riboto judumo asmeniu keliautų pasergėtojas.

Negalima atsisakyti vežti asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų arba reikalauti, kad jie keliautų kartu su pasergėtoju, vien dėl to, kad tokie keleiviai negali savarankiškai atlikti veiksmų, susijusių su jų patogumu orlaivyje (pavyzdžiui, negali patys pavalgyti ar pasinaudoti tualetu). Keleivis pats turi nuspręsti, ar keliauti kartu su asmeniu, padedančiu atlikti su asmeniniu patogumu susijusius veiksmus. Vis dėlto keleivių salono įgula neprivalo asmenims su negalia arba riboto judumo asmenims teikti asmeninės pagalbos (pavyzdžiui, padėti pavalgyti ar atsigerti, apsiprausti ar pasinaudoti tualetu, jeigu keleivis negali be pagalbos naudotis tualetu, arba duoti vaistų).

([41]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 261/2004 2 straipsnio j punktą ir 4 straipsnio 3 dalį.

([42]) Tai apima visus asmenis, kurie negali užsisegti ir atsisegti saugos diržo, be pagalbos palikti savo vietos ir pasiekti avarinio išėjimo, pasiimti ir užsidėti gelbėjimosi liemenės, be pagalbos užsidėti deguonies kaukės arba suprasti saugos instruktažo ir bet kokių orlaivio įgulos avarinės situacijos metu teikiamų rekomendacijų ir duodamų nurodymų (įskaitant prieinamais būdais perduodamą informaciją).

Kad oro vežėjai, jų agentai arba kelionių organizatoriai galėtų lengviau nustatyti, ar asmenys su negalia arba riboto judumo asmenys gali keliauti nelydimi, jie turėtų pateikti jiems klausimų, susijusių su taikomose saugos taisyklėse nustatytais kriterijais, ir neturėtų daryti jokių prielaidų dėl tokių keleivių gebėjimo savarankiškai laikytis saugos taisyklių.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1007/2006 4 straipsnio 4 dalį tais atvejais, kai oro vežėjai, jų agentai arba kelionių organizatoriai reikalauja, kad asmenys su negalia arba riboto judumo asmenys būtų lydimi, jie turi išsamiai nurodyti tokio reikalavimo priežastis.

Atsižvelgdami į konkrečias aplinkybes, oro vežėjai galėtų leisti asmeniui su negalia arba riboto judumo asmeniui prašyti kito tuo pačiu skrydžiu vykstančio keleivio pagalbos – savanoriškai būti jų lydinčiu asmeniu – ir ją gauti.

Jei oro vežėjas reikalauja, kad asmenį su negalia arba riboto judumo asmenį lydėtų pasergėtojas, oro vežėjas galėtų pasiūlyti tą lydintį asmenį, atliekantį pasergėtojo funkcijas, vežti nemokamai ([43]). Teise į nemokamą tokių lydinčių pasergėtojų vežimą jau galima pasinaudoti vykstant kitų rūšių transportu (t. y. geležinkelių, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų bei vandens transportu).

Jei oro vežėjas, remdamasis Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 2 dalimi, reikalauja, kad asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis lydėtų asmuo, atliekantis pasergėtojo funkcijas, asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys turėtų būti visapusiškai informuojami apie papildomas pasergėtojo vežimo išlaidas.

5.7. **Kelionės su pripažintu šuniu pagalbininku**

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 2 dalyje ir II priede nustatyta, kad tuo atveju, kai asmuo su negalia arba riboto judumo asmuo nori pasinaudoti pripažinto šuns pagalbininko pagalba, oro uostus valdančios įstaigos ir oro vežėjai turi sudaryti sąlygas šį prašymą patenkinti, jeigu: i) toks asmuo iš anksto praneša oro vežėjui, jo agentui arba kelionių organizatoriui, kad keliaus su pripažintu šuniu pagalbininku, ir ii) pranešimas apie atitinkamą šunį ir jo vežimas atitinka visas taikomas nacionalines taisykles, kuriomis reglamentuojamas šunų pagalbininkų vežimas orlaiviais.

Reglamente (EB) Nr. 1107/2006 terminas „pripažinti šunys pagalbininkai“ vartojamas siekiant aiškiai nurodyti, kad tokie šunys: i) yra atrinkti ir išdresuoti, kad padėtų patenkinti individualius asmens su negalia poreikius, ir, ii) padėdami savo šeimininkams vykdyti kasdienę veiklą, naudojasi įgytais gebėjimais ir įgūdžiais. Siekiant užtikrinti, kad tokie šunys nekeltų pavojaus aviacijos saugai, jie dresuojami ne tik atlikti konkrečias užduotis, susijusias su pagalbos teikimu savo šeimininkams, bet ir saugiai judėti viešosiose erdvėse bei paklusti šeimininkui. Siekdamas užtikrinti aviacijos saugą, oro vežėjas gali paprašyti šuns šeimininko pateikti įrodymą, kad šuo buvo tinkamai išdresuotas.

Šunims pagalbininkams priskiriami ne tik aklųjų ar regos sutrikimų turinčių asmenų šunys vedliai, bet ir šunys, padedantys asmenims su kitokia negalia. Tai gali būti, be kita ko, klausos sutrikimų turinčių asmenų šunys pagalbininkai, padedantys kurtiesiems ir neprigirdintiesiems, arba judėjimo sutrikimų turinčių asmenų šunys pagalbininkai, padedantys asmenims su fizine negalia (pvz., išlaikyti pusiausvyrą ir stabilumą).

Šiuo metu ES lygmens taisyklių dėl šunų pagalbininkų dresavimo ar sertifikavimo nėra. Tai gali apsunkinti oro vežėjų ir oro uostus valdančių įstaigų pastangas įvertinti, ar tam tikras šuo atitinka pripažinto šuns pagalbininko reikalavimus. Patartina, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, pramonės organizacijos, asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų organizacijos ir organizacijos, vykdančios veiklą šunų pagalbininkų dresavimo srityje, susitartų dėl suderintų taisyklių, pagal kurias būtų vertinama, ar atitinkamas šuo yra tinkamai išdresuotas, kad jį būtų galima laikyti pripažintu šuniu pagalbininku.

([43]) Žr. ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-H priedo 4.2.4.2 punktą. 2023 m. lapkričio 29 d. Komisija pateikė teisėkūros procedūra priimamo akto pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782, (COM(2023) 753 *final*). Pagal šį pasiūlymą oro vežėjai turi tokius lydinčius pasergėtojus vežti nemokamai ir, jeigu įmanoma, pasodinti juos šalia asmens su negalia arba riboto judumo asmens, kuriam reikalinga jų pagalba, kad būtų laikomasi taikomų aviacijos saugos reikalavimų.

Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 576/2013 ([44]) nustatyti tam tikri šunų vežimo iš vienos valstybės narės į kitą reikalavimai, visų pirma susiję su reikiamomis identifikavimo sistemomis ir skiepijimo įrodymais. Šunų pagalbininkų šeimininkų informuotumą apie šiuos reikalavimus turėtų aktyviai didinti sektoriaus atstovai ir atitinkami suinteresuotieji subjektai (visų pirma asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų asociacijos).

5.8. **Vietų rezervavimas**

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 II priedą oro vežėjai, gavę prašymą ir laikydamiesi saugos reikalavimų bei atsižvelgdami į galimybes, turi dėti visas pagrįstas pastangas, kad skrydžių metu lėktuvuose keleiviai būtų susodinami patenkinant specialiuosius asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų poreikius.

Oro vežėjai turėtų turėti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims skirtų vietų. Rekomenduojama, kad oro vežėjai šias vietas paliktų laisvas ir rezervuotas asmenims su negalia bei riboto judumo asmenims beveik iki pat skrydžio išvykimo laiko ir užtikrintų, kad šios vietos kitiems keleiviams, kuriems pagalbos nereikia, būtų paskiriamos paskutinės.

Oro vežėjai, kurie vietas paskiria prieš skrydį, turėtų leisti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims iš anksto užsisakyti geriausiai jų poreikius atitinkančias vietas su sąlyga, kad būtų paisoma saugos apribojimų.

Pagal Reglamento 10 straipsnį ir II priedą oro vežėjai, kurie už išankstinį vietų rezervavimą ima mokestį, turi tokių išankstinio rezervavimo mokesčių netaikyti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, kad jie galėtų pasirinkti geriausiai jų poreikius atitinkančias vietas. Vietos visiems keleiviams paskirstomos atsižvelgiant į atitinkamus saugos reikalavimus. Asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims negali būti paskirtos vietos, pro kurias tiesiogiai patenkama prie avarinių išėjimų, ir jie negali užimti tokių vietų, taip pat vietų, kuriose jie gali trukdyti įgulos nariams atlikti savo pareigas, kliudyti prieiti prie avarinės įrangos arba apsunkinti avarinį orlaivio evakavimą ([45]). Oro vežėjai vietų paskirstymo asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims politiką turėtų skelbti savo tinklalapyje. Kai asmuo informuoja oro vežėją ar jo agentą arba kelionių organizatorių apie savo negalios pobūdį, pastarasis turėtų informuoti tą keleivį apie esamas prieinamiausias vietas ir jam paskirti tinkamą vietą (pavyzdžiui, su atlenkiamais porankiais, esančią netoli tualeto kambario ir tokią, kad asmens su negalia vieta būtų greta pasergėtojo vietos).

Siekiant užtikrinti, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys bei jų pasergėtojai būtų tinkamai susodinti, prireikus vietos turėtų būti perskirstomos.

Visais atvejais asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims turėtų būti paaiškinta, kad paskirtos vietos negali būti garantuojamos, nes keleivių susodinimo planui gali turėti įtakos su veikla susiję veiksniai (pvz., orlaivio pakeitimas). Vis dėlto tokiais atvejais turėtų būti dedamos visos pastangos patenkinti asmenų su negalia poreikius (pvz., pasistengiant skirti panašią vietą).

Be to, kad oro vežėjai galėtų asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims paskirti tinkamas vietas, labai svarbu, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys praneštų apie savo pagalbos poreikius. Geriausia, kad jie tai padarytų užsakydami skrydžio bilietus, bet ne vėliau nei likus 48 valandoms iki numatyto jų skrydžio išvykimo laiko.

5.9. **Informacijos perdavimas oro uostui ir skrydį vykdančiam oro vežėjui**

Oro vežėjai, jų agentai ir kelionių organizatoriai visą iš asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų surinktą informaciją turi perduoti tiek oro uostus, iš kurių išvykstama, į kuriuos atvykstama ir per kuriuos vykstama tranzitu, valdančioms įstaigoms, tiek skrydį vykdančiam oro vežėjui (jeigu bilietai nebuvo rezervuoti pas tą oro vežėją). Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 6 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad jei keleivis iš anksto, likus bent 48 valandoms iki paskelbto skrydžio išvykimo laiko, praneša apie pagalbos poreikį, oro vežėjas, jo agentai arba kelionių organizatoriai turi atitinkamą informaciją perduoti likus bent 36 valandoms iki paskelbto skrydžio išvykimo laiko. 6 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad visais kitais atvejais jie turi tą informaciją perduoti iškart, kai tik galima tai padaryti.

([44]) 2013 m. birželio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 576/2013 dėl gyvūnų augintinių vežimo nekomerciniais tikslais, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 998/2003, (OL L 178, 2013 6 28, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Žr. 2012 m. spalio 5 d. Komisijos reglamento (ES) Nr. 965/2012, kuriuo pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 216/2008 nustatomi su orlaivių naudojimu skrydžiams susiję techniniai reikalavimai ir administracinės procedūros, (OL L 296, 2012 10 25, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17) IV priedo AMC1 CAT.OP.MPA.155 dalies c punktą.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 6 straipsnio 4 dalį skrydį vykdantis oro vežėjas turi kuo greičiau po skrydžio išvykimo laiko informuoti oro uostą, į kurį vykstama, valdančią įstaigą apie tuo skrydžiu vykstančių asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų, kuriems oro uoste, į kurį atvykstama, reikalinga pagalba, skaičių ir tos pagalbos pobūdį. Šis reikalavimas taikomas tik jeigu oro uostas, į kurį atvykstama, yra valstybės narės, kuriai taikoma Sutartis, teritorijoje.

Siekiant užtikrinti tinkamo lygio pagalbą, asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų prašymai turėtų būti registruojami ir perduodami skrydį vykdančiam oro vežėjui ir oro uostus valdančioms įstaigoms naudojant tarptautiniu mastu sutartus IATA SSR kodus ([46]).

Kai įmanoma, informacija apie išsamius keleivio poreikius turėtų būti perduodama laisvos formos teksto laukelyje, kuris matomas pranešimų perdavimo sistemoje „Keleivių, kuriems reikalinga pagalba, sąrašas“ (angl. *Passenger Assistance List*, PAL) / „Pakeistas keleivių, kuriems reikalinga pagalba, sąrašas“ (angl. *Change Assistance List*, CAL), arba bet kuriuo kitu tinkamu formatu, dėl kurio susitarė suinteresuotieji subjektai. Tai ypač svarbu keliaujant asmenims, kurių poreikiai yra sudėtingi ir kurių negalima lengvai nustatyti naudojant IATA kodus. Pavyzdžiui, kategorija „asmenys su nematoma negalia“ yra labai plati ir apima asmenis, turinčius įvairių poreikių, kurie yra mažiau akivaizdūs pagalbą teikiantiems darbuotojams, tačiau jiems vis tiek taikomas tas pats IATA kodas.

Asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims turėtų būti pasiūloma sprendimų, kad jie galėtų kuo paprasčiau, akivaizdžiau ir suprantamiau iš anksto pranešti apie savo poreikius. Ta informacija turėtų būti kuo greičiau perduodama visiems su jiems teikiama pagalba susijusiems subjektams.

6. **PAGALBA ORO UOSTE**

6.1. **Sutikimo vietų nustatymas**

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 5 straipsnio 1 dalyje iš oro uostus valdančių įstaigų reikalaujama užtikrinti, kad būtų oficialiai nustatytos atvykimo ir išvykimo vietos, kuriose asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys galėtų lengvai pranešti apie savo atvykimą į oro uostą ir paprašyti pagalbos. Tos vietos turėtų būti nustatomos bendradarbiaujant su oro uosto naudotojais per oro uosto naudotojų komitetą ([47]) (jeigu toks komitetas yra) ir atitinkamomis organizacijomis, atstovaujančiomis asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, atsižvelgiant į vietos sąlygas.

Be to, Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 5 straipsnio 1 dalyje reikalaujama, kad tos vietos būtų nustatytos oro uosto teritorijoje arba valdančios įstaigos tiesiogiai kontroliuojamoje vietoje tiek terminalų viduje, tiek išorėje. Tai reiškia, kad jos turėtų būti nustatytos bent prie pagrindinių įėjimų į terminalus, registracijos vietų zonose, traukinių, lengvojo bėginio transporto, metro ir autobusų stotyse, taksi sustojimo vietose ir kitose keleivių išlaipinimo vietose, taip pat oro uostuose esančiose automobilių stovėjimo aikštelėse ([48]).

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 5 straipsnio 2 dalyje reikalaujama, kad atvykimo ir išvykimo vietos būtų aiškiai pažymėtos ir kad jose prieinamais būdais būtų pateikta pagrindinė informacija ([49]) apie oro uostą. Tokia pagrindinė informacija turėtų apimti bendrąjį oro uosto planą ir su jo prieinamumu susijusius ypatumus (pavyzdžiui, didžiausią atstumą, kurį gali reikėti nueiti pėsčiomis oro uoste, ir visas kliūtis, kaip antai laiptus, siauras duris ar vykdomus darbus), išsamią informaciją apie visas oro uoste asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims teikiamas paslaugas ir įmonės, kuri oro uoste faktiškai teikia pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, kontaktinius duomenis. Ta pati informacija taip pat turėtų būti pateikta oro uosto interneto svetainėje, kad keleiviai galėtų su ja susipažinti prieš kelionę.

Naudojami ženklai turėtų būti aiškūs ir nedviprasmiški, ir pageidautina, kad būtų laikomasi tarptautinių žymėjimo standartų.

Rekomenduojama, kad oro vežėjai, jų agentai ir kelionių organizatoriai informuotų asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis apie tai, kaip svarbu susipažinti su oro uostų interneto svetainėse teikiama informacija apie jų skrydžių išvykimą, atvykimą ir jungtis.

([46]) IATA SSR kodų paaiškinimas pateikiamas ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5.8.1 punkte.

([47]) Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 2 straipsnio g punkte oro uosto naudotojas apibrėžtas kaip „bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, atsakingas už keleivių atskraidinimą į atitinkamą oro uostą arba išskraidinimą iš jo“. 2 straipsnio h punkte oro uosto naudotojų komitetas apibrėžtas kaip „oro uosto naudotojų arba jiems atstovaujančių organizacijų atstovų komitetas“.

([48]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 5 konstatuojamąją dalį.

([49]) ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-K priede pateikiamos labai išsamios oro uostus valdančioms įstaigoms skirtos gairės dėl iškvietos vietų įrengimo ir pažymėjimo oro uoste.

6.2. **Kas oro uostuose turėtų teikti pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims?**

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 1 dalį, už pagalbos teikimą oro uostuose yra atsakinga oro uostą valdanti įstaiga. Šios valdančios įstaigos atlieka pagrindinį vaidmenį teikiant visas paslaugas oro uoste. Todėl jos gali geriausiai užtikrinti, kad asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims būtų teikiama kokybiška pagalba. Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 2 dalį, oro uostą valdanti įstaiga gali reglamento I priede nurodytą pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims teikti pati arba šios pagalbos teikimą sutartimi perduoti vienai ar daugiau trečiųjų šalių. Abiem atvejais už pagalbos teikimą lieka atsakinga oro uostą valdanti įstaiga, o teikiama pagalba turi atitikti oro uostą valdančios įstaigos pagal Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006 nustatytus kokybės standartus ([50]).

Prašyti, kad oro uostą valdanti įstaiga sudarytų tokią sutartį, gali oro uosto naudotojų komitetas ir net pavieniai oro vežėjai.

Jei oro uostą valdanti įstaiga sudaryti sutartį su trečiąja šalimi dėl pagalbos teikimo asmenims su negalia arba riboto judumo asmenims atsisako, ji pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 2 dalį turi pateikti rašytinį tokio atsisakymo pagrindimą.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 2 dalį, jei oro uostą valdanti įstaiga nusprendžia pagalbos teikimą asmenims su negalia arba riboto judumo asmenims sutartimi perduoti trečiajai šaliai, ji turi tokią sutartį sudaryti bendradarbiaudama su oro uosto naudotojais (per oro uosto naudotojų komitetą, jeigu toks komitetas egzistuoja). Todėl su oro uosto naudotojais turėtų būti konsultuojamasi dėl tokios sutarties turinio (pvz., būtiniausių paslaugų reikalavimų, įdarbinamų asmenų skaičiaus ir įrangos, kurią turi naudoti rangovas, kuriam būtų pavesta teikti pagalbą), taip pat dėl trečiosios šalies rangovo atrankos (t. y. pateiktų pasiūlymų vertinimo ir sutarties skyrimo).

6.3. **Iš oro uosto naudotojų imamas specialus mokestis pagalbai finansuoti**

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 1 dalyje reikalaujama, kad asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims skirta pagalba tiems konkretiems asmenims būtų teikiama be papildomo mokesčio.

Jei oro uostą valdanti įstaiga nenori viena prisiimti tokios pagalbos teikimo išlaidų, ji, pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 3 dalį, gali nediskriminuodama iš kiekvieno oro uostu besinaudojančio oro vežėjo rinkti specialų mokestį. Šis specialus mokestis turi būti proporcingas kiekvieno oro vežėjo į oro uostą atvežamų ir iš jo išvežamų keleivių skaičiui ir jo lėšomis ši pagalba turi būti finansuojama taip, kad našta būtų tolygiai paskirstoma visiems oro uostu besinaudojantiems keleiviams ir taip nebūtų atgrasoma vežti asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 4 dalį, tas specialus mokestis turi būti protingo dydžio, pagrįstas išlaidomis ir skaidrus.

Siekiant užtikrinti, kad oro vežėjams taikomi specialūs mokesčiai būtų pagrįsti išlaidomis (t. y. proporcingi asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims teikiamai pagalbai) ir kad tų mokesčių lėšomis nebūtų finansuojama jokia kita su tokios pagalbos teikimu nesusijusi valdančios įstaigos veikla, mokesčiai turėtų būti nustatomi ir renkami visiškai skaidriai ([51]).

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 4 dalį, šį specialų mokestį nustato oro uostą valdanti įstaiga, bendradarbiaudama su oro uosto naudotojais per oro uosto naudotojų komitetą (jeigu toks komitetas yra) arba bet kurį kitą atitinkamą subjektą.

([50]) Žr. tolesnį 6.5 punktą.
([51]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 9 konstatuojamąją dalį.

Patartina rengti oro uostą valdančios įstaigos vadovaujamas konsultacijas su oro uosto naudotojais ir kartu apsikeisti nuomonėmis dėl šio specialaus mokesčio apskaičiavimo aspektų. Prieš pirmą kartą nustatydama šį specialų mokestį arba jį peržiūrėdama, oro uostą valdanti įstaiga turėtų tinkamai iš anksto apie tai pranešti oro uosto naudotojams ir suteikti jiems galimybę pateikti savo nuomonę. Oro uosto naudotojams turėtų būti suteikta skaidri ir tinkama finansinė, veiklos ir kita svarbi informacija, kad jie galėtų pateikti pagrįstas pastabas. Tokia informacija turėtų būti pateikta pakankamai išsamiai, kad suinteresuotieji subjektai galėtų suprasti sąnaudų, paslaugų lygio ir sąnaudų veiksnių tarpusavio ryšį. Apskritai per konsultacijas turėtų būti paaiškintas pasiūlymų pobūdis, nurodytos šalys, kurioms, labiausiai tikėtina, jie padarys poveikį, pateikti konkretūs klausimai, kuriais prašoma pateikti grįžtamosios informacijos, ir nustatytas prašomos grįžtamosios informacijos pateikimo terminas. Galimybė pareikšti savo nuomonę turėtų būti suteikta visoms suinteresuotosioms šalims. Sprendimas turėtų būti tinkamai pagrįstas. Apie galutinį sprendimą dėl bet kokio mokesčių pakeitimo ar naujų mokesčių nustatymo turėtų būti tinkamai iš anksto pranešta naudotojams.

Kai oro uostą valdanti įstaiga konsultuojasi su oro uosto naudotojų komitetu arba pavieniais oro uosto naudotojais dėl specialaus mokesčio asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims skirtai pagalbai finansuoti, ji turėtų pateikti bent šią informaciją: paslaugų ir infrastruktūros, teikiamų už renkamą specialų mokestį, sąrašą; specialaus mokesčio nustatymo metodiką; iš specialaus mokesčio gaunamas pajamas ir visas sąnaudas, susijusias su teikiamomis paslaugomis.

Nustatant specialų mokestį, skirtą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims teikiamai pagalbai finansuoti, taip pat turėtų būti nustatyti pagalbos veiksmingumo tikslai. Jie turėtų būti kasmet peržiūrimi konsultuojantis su asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims atstovaujančiomis asociacijomis ir oro vežėjais.

Turėtų būti rengiamos veiksmingos oro uostą valdančios įstaigos vadovaujamos konsultacijos su oro uosto naudotojais ir kartu keičiamasi nuomonėmis dėl mokesčio apskaičiavimo aspektų. Vis dėlto pasibaigus konsultacijoms oro uostą valdanti įstaiga turi teisę priimti galutinį sprendimą dėl mokesčio apskaičiavimo ir, jos nuomone, tinkamo specialaus mokesčio dydžio.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 5 dalį, oro uostą valdanti įstaiga, laikydamasi esamos komercinės praktikos, turi atskirti savo veiklos, susijusios su asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims teikiama pagalba, sąskaitą nuo kitos veiklos sąskaitų. Pagal 8 straipsnio 6 dalį, vykdymo užtikrinimo įstaigoms ir oro uosto naudotojams turi būti pateikiama audito patikrinta metinė už pagalbos teikimą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims surinktų mokesčių ir teikiant šią pagalbą patirtų išlaidų apžvalga.

Išlaidos, kurios gali būti padengiamos šio specialaus mokesčio lėšomis, pavyzdžiui, apima: tiesiogines pagalbos išlaidas (kasdienio pagalbos teikimo išlaidas, pvz., pagalbą teikiančių darbuotojų darbo užmokestį); kitas papildomas pagalbos teikimo išlaidas (pvz., techninės priežiūros išlaidas, eksploatacinių medžiagų įsigijimą, patalpų nuomą, kad būtų galima įrengti, pavyzdžiui, pagalbą teikiančių darbuotojų dispečerinę); kapitalo sąnaudas priemonėms, reikalingoms pagalbai teikti ([52]); kapitalo sąnaudas įrangai, kuri turi būti naudojama siekiant padėti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims; infrastruktūros įrengimo ar modernizavimo siekiant užtikrinti jos prieinamumą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims išlaidas; išlaidas, susijusias su oro uosto darbuotojų informuotumo apie negalią didinimu ir mokymu, kaip teikti pagalbą, ir administracines išlaidas (pavyzdžiui, laiką, kurį oro uosto darbuotojai praleidžia rengdami pagalbos teikimo konkursą ir vykdydami sutartį).

Kalbant apie judumo infrastruktūros, kuria naudojasi ne tik asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys, (pvz., liftų ir konvejerio juostų) finansavimą, įpareigojimas atskirti veiklos, susijusios su asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims teikiama pagalba, ir kitos veiklos sąskaitas turėtų reikšti, kad specialaus mokesčio lėšomis turėtų būti finansuojama tik dalis šios judumo infrastruktūros (atitinkamai tiek, kiek ja naudojasi asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys, palyginti su tuo, kiek ji iš viso yra naudojama).

([52]) Pagal Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006 leidžiama apskaičiuojant išlaidas įtraukti nuosavo kapitalo sąnaudas. Nuosavo kapitalo sąnaudos turi būti suprantamos kaip numatomas įmonės pelno paskirstymas investuotojams į jos nuosavą kapitalą. Tai yra grąžos, kurią oro uostas moka investuotojams į jo nuosavą kapitalą, kad iš jų gautų nuosavą kapitalą (grynąjį turtą), norma.

6.4. **Pagalbos teikimas oro uoste** ([53])

Išankstinis pranešimas ir pritaikyta pagalba

Oro uostus valdančios įstaigos turi teikti pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, kad jie galėtų iš nustatytos atvykimo į oro uostą vietos nuvykti į orlaivį, o iš orlaivio – į nustatytą išvykimo iš oro uosto vietą. Tai apima įlaipinimą ir išlaipinimą.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 7 dalį, teikiama pagalba turi būti kuo geriau pritaikyta prie specialių konkretaus keleivio poreikių ir būti organizuojama taip, kad būtų išvengta pertrūkių ir gaišaties ([54]).

Jei keleivis tinkamai iš anksto pranešė apie savo pagalbos poreikius, pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 1 dalį, oro uostą valdanti įstaiga pagalbą turi suteikti taip, „kad asmuo galėtų išskristi“.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 5 dalį straipsnį ta pati taisyklė taikoma ir jungiamaisiais skrydžiais vykstantiems keleiviams. Jei keleivis tinkamai iš anksto pranešė apie savo pagalbos poreikį, oro uostą valdanti įstaiga turi užtikrinti, kad tas keleivis galėtų išskristi jungiamuoju skrydžiu.

Jei keleiviai apie savo pagalbos poreikį tinkamai iš anksto nepranešė, oro uostą valdanti įstaiga turi dėti visas „pagrįstas pastangas“, kad suteiktų pagalbą, kurios atitinkamam asmeniui reikia, kad jis galėtų išskristi. Todėl teikiant pagalbą pirmenybė gali būti teikiama asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, kurie tinkamai iš anksto pranešė apie savo pagalbos poreikį, jeigu bus dedamos visos pagrįstos pastangos padėti ir tiems keleiviams, kurie apie pagalbos poreikį tinkamai iš anksto nepranešė.

ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-D priede ([55]) pateikiami paslaugų, kurias oro uostus valdančios įstaigos turėtų teikti išvykstantiems ir atvykstantiems asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, kokybės standartai.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priedą, oro uostuose teikiama pagalba apima sąlygų sudarymą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims pranešti apie savo atvykimą į oro uostą ir paprašyti pagalbos nustatytose vietose, iš nustatytos atvykimo vietos nuvykti į registracijos vietą, užsiregistruoti ir užregistruoti bagažą ir iš registracijos vietos nuvykti į orlaivį (įskaitant emigracijos, muitinės ir saugumo procedūrų atlikimą).

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 7 dalyje vartojamas terminas „pritaikyta pagalba“ reiškia, kad pagalba taip pat turėtų apimti pagalbą susitvarkant su rankiniu bagažu, kai to paprašoma atliekant registracijos, saugumo, muitinės ir imigracijos procedūras ir įlaipinimo metu.

Pagalbos išvykstantiems asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims sąlygos

Oro uostus valdančioms įstaigoms reikia laiko ne tik pasirengti padėti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, bet ir užtikrinti, kad skrydžiai būtų vykdomi laiku.

Todėl, kad galėtų gauti oro uostą valdančios įstaigos pagalbą, pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 4 dalį asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys turi pasirinkti vieną iš šių galimybių:

a) patys atvykti registruotis oro vežėjo ar jo agento arba kelionės organizatoriaus iš anksto raštu (be kita ko, elektroninėmis priemonėmis) nurodytu laiku arba (jeigu laikas nenurodytas) ne vėliau kaip likus vienai valandai iki paskelbto išvykimo laiko arba

([53]) Be Reglamente (EB) Nr. 1107/2006 išvardytų oro uostus valdančių įstaigų atliktinų pagalbos teikimo užduočių, pagal 2023 m. lapkričio 29 d. Komisijos pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl daugiarūšių transportu keliaujančių keleivių teisių (COM(2023) 752 *final*) vežėjai, siūlantys bendrąsias daugiarūšio transporto sutartis, būtų įpareigoti bendradarbiauti su terminalus valdančiomis įstaigomis, kad padėtų bendrąsias daugiarūšio transporto sutartis sudariusiems asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, ypač kai šie keičia vieną transporto rūšį į kitą. Vežėjai, siūlantys bendrąsias daugiarūšio vežimo sutartis, ir terminalus valdančios įstaigos turės užtikrinti, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys, sudarantys bendrąją daugiarūšio vežimo sutartį, turėtų apie savo pagalbos poreikį iš anksto pranešti tik vieną kartą. Vežėjai ir terminalų operatoriai turės tam tikruose to pasiūlymo I priede išvardytuose daugiarūšio transporto mazguose įsteigti ir eksploatuoti bendrus informacijos centrus, kuriems būtų teikiami asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų pagalbos prašymai ir kurie juos perduotų už pagalbos teikimą atsakingiems subjektams.

([54]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 5 konstatuojamąją dalį.

([55]) Žr. ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-D priedo 2, 3 ir 4 p.

b) atvykti į vieną iš oro uosto nustatytų atvykimo arba išvykimo vietų ([56]) oro vežėjo ar jo agento arba kelionės organizatoriaus iš anksto raštu (be kita ko, elektroninėmis priemonėmis) nurodytu laiku arba (jeigu laikas nenurodytas) ne vėliau kaip likus dviem valandoms iki paskelbto išvykimo laiko.

Neįgaliųjų vežimėlių suteikimas siekiant užtikrinti sklandų asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų vežimą oro uoste

Gavusios prašymą, oro uostus valdančios įstaigos turėtų suteikti neįgaliųjų vežimėlius, kad būtų užtikrintas sklandus asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų nuvežimas oro uostuose nuo jų atvykimo į oro uostą iki įlaipinimo į orlaivį vietos ir nuo jų išlaipinimo iš orlaivio iki išvykimo iš oro uosto vietos. Oro uostus valdančios įstaigos turėtų atsižvelgti į įvairius galimus asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų poreikius ir į keleivių, kuriems gali prireikti tokios pagalbos, skaičių. Pripažįstama, kad oro uosto dydis gali turėti įtakos įvairių rūšių neįgaliųjų vežimėlių prieinamumui. Mažuose regioniniuose oro uostuose jų pasirinkimas gali būti mažesnis, tačiau, kad būtų patenkinti tokių keleivių poreikiai, didesni oro uostai turėtų turėti įvairesnių neįgaliųjų vežimėlių ([57]). Net jeigu neįgaliųjų vežimėlių pasirinkimas yra ribotas, oro uostus valdančios įstaigos vis tiek turėtų užtikrinti, kad turimi neįgaliųjų vežimėliai būtų kuo patogesni ir saugesni.

Tais atvejais, kai asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys į oro uostą atvyksta su savo neįgaliųjų vežimėliais, rekomenduojama, kad oro uostus valdančios įstaigos leistų jiems (kiek tai įmanoma ir jeigu tai neprieštarauja galiojančioms saugumo taisyklėms) naudotis savo neįgaliųjų vežimėliais tol, kol jie įlips į orlaivį, ypač tais atvejais, kai oro uoste esančių rūšių neįgaliųjų vežimėliai nėra tinkami konkrečiai atitinkamo keleivio negaliai. Be to (ir kai tai praktiškai įmanoma atsižvelgiant į su sauga susijusias paslaugų teikimo procedūras), asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys turėtų savo judėjimo įrangą atgauti iš karto, kai tik išsilaipina, ir neturėtų būti įpareigoti jos atsiimti bagažo salėje.

Su asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų judėjimo įranga susijusios antžeminės paslaugos

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priede nustatyta, kad oro uostus valdančios įstaigos yra atsakingos už antžemines paslaugas, susijusias su asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų judėjimo įranga. Tai apima ir antžemines paslaugas, susijusias su elektriniais neįgaliųjų vežimėliais, su sąlyga, kad apie juos pranešama iš anksto, prieš 48 valandas, ir taikomi atitinkami teisės aktai dėl pavojingųjų krovinių.

Laikinas sugadintos arba prarastos asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų judėjimo įrangos pakeitimas

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priedą, oro uostus valdančios įstaigos turi būti pasirengusios laikinai pakeisti sugadintą arba prarastą judėjimo įrangą, tačiau ji nebūtinai turi būti tokia pati. Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 7 dalyje nustatytą reikalavimą ir siekiant teikti pritaikytą pagalbą, pakaitinė įranga turėtų būti kuo panašesnė į sugadintą ar prarastą judėjimo įrangą ir atitikti specialius konkretaus keleivio poreikius. Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 8 straipsnio 1 dalį pakaitinė įranga turi būti suteikiama be papildomo mokesčio. Rekomenduojama, kad atitinkamam keleiviui būtų leidžiama pasilikti laikiną pakaitinę įrangą tol, kol sugadinta įranga bus pataisyta arba pakeista.

Pagalba registracijos vietose

Registracijos vietos turėtų būti įrengtos taip, kad būtų prieinamos neįgaliųjų vežimėliais besinaudojantiems keleiviams, taip pat vaikštantiems asmenims su įvairia negalia. Turėtų būti užtikrinta, kad darbuotojai galėtų su kurčiais ir neprigirdinčiais keleiviais bendrauti gestų kalba arba alternatyviomis ryšio priemonėmis.

([56]) Žr. 6.1 punktą dėl atvykimo arba išvykimo vietų nustatymo.

([57]) Tai grindžiama Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 7 dalyje nustatytu įpareigojimu, kad pagalba turi būti kuo labiau pritaikyta prie specialių konkretaus keleivio poreikių.

Jei oro uostas arba oro transporto bendrovė naudoja registracijos savitarnos įrangą, nuo 2025 m. birželio 28 d. bus taikomi Direktyvoje (ES) 2019/882 nustatyti prieinamumo reikalavimai. Vis dėlto Direktyvos (ES) 2019/882 32 straipsnio 2 dalyje nustatyta pereinamojo laikotarpio priemonė: valstybės narės gali numatyti, kad savitarnos terminalai, kuriuos paslaugų teikėjai teisėtai naudojo paslaugoms teikti iki 2025 m. birželio 28 d., gali būti toliau naudojami teikiant panašias paslaugas iki jų ekonomiškai naudingo gyvavimo laiko pabaigos, tačiau ne ilgiau kaip 20 metų nuo jų naudojimo pradžios. Kad asmenims, kurie negali ilgai stovėti, reikėtų trumpiau stovėti eilėje, rekomenduojama įrengti atskiras asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims skirtas registracijos ir bagažo atidavimo vietas.

Pagalba atliekant imigracijos, muitinės ir saugumo procedūras

Rekomenduojama imigracijos, muitinės ir saugumo procedūras pritaikyti prie asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų poreikių, kad jie galėtų lengviau saugiai ir oriai atlikti formalumus ([58]).

Pagalba įlaipinimo metu

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir I priedą oro uostą valdanti įstaiga taip pat turi padėti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims įsėsti į orlaivį, nuo orlaivio durų patekti į savo vietas ir pasidėti bagažą orlaivyje.

Informacija apie įlaipinimą turėtų būti teikiama įvairiems jutimo organams pritaikytomis priemonėmis (pvz., ją skelbiant per garsiakalbį ir raštu ekranuose).

Neprivalomame Tarptautinės civilinės aviacijos organizacijos (ICAO) Asmenų su negalia galimybių naudotis oro transportu vadove (ICAO vadove) ([59]) teigiama, kad asmenims su negalia, kurie patys nurodo, kad jiems sėdant į orlaivį reikia pagalbos arba papildomo laiko, turėtų būti suteikta galimybė atskirai iš anksto (t. y. prieš visus kitus keleivius) įlipti į orlaivį, nes paprastai tai yra asmeniui oresnis ir mažiau streso sukeliantis, o oro transporto bendrovei – veiksmingesnis įlaipinimo būdas. Toks išankstinis įlaipinimas priklauso nuo to, ar atitinkamas keleivis prie vartų atvyksta laiku ir ar toks įlaipinimas atitinka saugos reikalavimus.

Pagalba atvykus

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir I priedą oro uostus valdančios įstaigos turi padėti asmenims su negalia arba riboto judumo asmenims atvykus atsiimti savo bagažą orlaivyje, nuo savo vietų patekti prie orlaivio durų, išlipti iš orlaivio, nuo orlaivio nuvykti į bagažo salę ir atsiimti bagažą, atlikti imigracijos ir muitinės procedūras ir iš bagažo salės nuvykti į nustatytą vietą.

Rekomenduojama, kad oro vežėjo keleivių salono įgula vykstant išlaipinimui užtikrintų, kad prie orlaivio durų laukiantys oro uosto padėjėjai būtų pristatyti keleiviams, kuriems reikia pagalbos. Tai padės išvengti keblių situacijų arba atvejų, kai pagalba nesuteikiama, nes, pavyzdžiui, pagalbą teikiantys darbuotojai negali iš karto atpažinti keleivių, kuriems reikia pagalbos (taip galėtų atsitikti keliaujant asmenims su nematoma negalia).

Vadovaujantis Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 7 dalyje nustatytu pritaikytos pagalbos reikalavimu, pagalba, teikiama iš bagažo salės vykstant į nustatytą vietą, turėtų apimti asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų nuvežimą iš bagažo salės į nustatytą vietą kartu su jų bagažu, jeigu jie to paprašo.

Pripažintų šunų pagalbininkų vežimas

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 7 straipsnio 2 dalyje teigiama, kad tais atvejais, kai reikia pripažinto šuns pagalbininko pagalbos, toks reikalavimas turi būti patenkintas, jeigu oro vežėjui ar jo agentui arba kelionės organizatoriui apie jį pranešama pagal taikomas nacionalines taisykles, kuriomis reglamentuojamas šunų pagalbininkų vežimas orlaivyje (jeigu tokios taisyklės egzistuoja). Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priede nustatyta, kad už antžeminių paslaugų teikimą pripažintiems šunims pagalbininkams atsakingos oro uostus valdančios įstaigos.

([58]) Žr. 2008 m. kovo 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 300/2008 dėl civilinės aviacijos saugumo bendrųjų taisyklių ir panaikinantį Reglamentą (EB) Nr. 2320/2002 (OL L 97, 2008 4 9, p. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Žr. Tarptautinės civilinės aviacijos organizacijos (ICAO) Asmenų su negalia galimybių naudotis oro transportu vadovo (dokumentas Nr. 9984, pirmasis leidimas, 2013 m.) 7.3 punktą.

Tikslinga įrengti gerai prižiūrimą šunims pagalbininkams skirtą šunų tuštinimosi zoną.

Pažintinės dienos. Geroji oro uostų ir oro vežėjų praktika padedant asmenims su negalia susipažinti su kelionėmis oro transportu

Keletas oro uostų ir oro vežėjų jau įgyvendina gerąją praktiką – organizuoja pažintines dienas, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys galėtų prieš kelionę susipažinti su oro uosto ir lėktuvo aplinka.

6.5. **Oro uostų kokybės standartai**

Konsultacijos su oro uosto naudotojais ir asmenų su negalia bei riboto judumo asmenų atstovais

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 9 straipsnio 1 dalį, oro uostuose, kuriuose per metus pervežama ne mažiau nei 150 000 komercinių keleivių, turi būti nustatyti Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priede nurodyti pagalbos kokybės standartai. Tuos kokybės standartus turi nustatyti ir išteklių jiems įgyvendinti turi numatyti oro uostus valdančios įstaigos, bendradarbiaudamos su oro vežėjais per oro uosto naudotojų komitetą (jeigu toks komitetas yra) ir su asmenims su negalia bei riboto judumo asmenims atstovaujančiomis organizacijomis ([60]). Jei oro uosto naudotojų komiteto oro uoste nėra, oro uostą valdanti įstaiga turėtų surengti alternatyvias konsultacijas, kuriose dalyvautų visi oro vežėjai, vežantys keleivius iš atitinkamo oro uosto arba į jį.

Oro uostą valdanti įstaiga turėtų rengti reguliarius susitikimus su asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų atstovais ir konsultuotis su jais dėl kokybės standartų nustatymo, veiklos rezultatų peržiūros pagal kokybės standartus, veiklos rezultatų stebėsenos sistemų peržiūros, sutarčių skyrimo paslaugų teikėjams (išskyrus komerciniu požiūriu konfidencialią tokių sutarčių dalį) ir teikiamų rekomendacijų dėl terminalų, įrangos bei paslaugų prieinamumo ir mokymo programų.

Rekomenduojama, kad asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų atstovai būtų pakviesti patikrinti, ar laikomasi kokybės standartų.

Kokybės standartų dokumentuose turėtų būti aiškiai nurodyta, kad konsultacijos buvo surengtos, ir pateiktas sąrašas subjektų, su kuriais konsultuotasi (pvz., su oro uosto naudotojais ir asmenų su negalia bei riboto judumo asmenų atstovais), taip pat nurodyta, kada vyko konsultacijos ir kaip atsižvelgta į konsultacijų metu pareikštas nuomones.

Kokybės standartų turinys

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 9 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad turi būti visapusiškai atsižvelgiama į tarptautiniu mastu pripažintą politiką ir elgesio kodeksus (visų pirma ECAK Gero elgesio teikiant antžemines paslaugas ribotos judėsenos asmenims kodeksą) ([61]). Šiame ECAK kodekse nustatyti konkretūs kokybiniai ir kiekybiniai standartai, susiję su Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priede nurodyta pagalba.

Privalomi kokybės standartai

Oro uostus valdančios įstaigos turi laikytis Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 9 straipsnio 1 dalyje nustatytų pagalbos kokybės standartų. Šis reikalavimas įtvirtintas to reglamento 14 straipsnio 1 dalyje, kurioje reikalaujama, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos imtųsi būtinų priemonių tų kokybės standartų laikymuisi užtikrinti.

Kokybės standartų paskelbimas

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 9 straipsnio 3 dalį, oro uostus valdančios įstaigos savo pagalbos kokybės standartų dokumentus turi paskelbti. Keleiviai tuos kokybės standartus turėtų galėti greitai ir lengvai surasti oro uosto interneto svetainėje.

([60]) Todėl oro uostą valdanti įstaiga turėtų atsižvelgti į oro uosto naudotojų komiteto nuomonę dėl įrangos, kurią reikia įsigyti siekiant padėti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims.

([61]) Taip pat žr. ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-C priedą.

Veiklos rezultatų stebėsena pagal kokybės standartus

Siekiant patikrinti, ar paslaugų teikėjo veiklos rezultatai atitinka kokybės standartus, turėtų būti atliekamos reguliarios peržiūros. Paslaugų teikėjai „turėtų įdiegti savo veiklos rezultatų stebėsenos sistemas ir teikti pagrįstus duomenis, kurių reikalauja oro uosto suinteresuotieji subjektai“ ([62]).

Oro uostus valdančios įstaigos turėtų rinkti duomenis, kuriais remiantis veiklos rezultatai vertinami pagal kokybės standartų dokumentus, ir tuos duomenis kasmet teikti nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms. Nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms teikiami duomenys turėtų apimti duomenis apie veiklos rezultatus, įvertintus pagal ECAK kiekybinius rodiklius ([63]), visų keleivių apklausų rezultatus, susitikimų su asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų atstovais santraukas, atvejus, kai buvo praleistas keleivio skrydis arba jungiamasis skrydis, ir atvejus, kai atvykstantiems keleiviams per 45 minutes nuo atvykimo prie vartų nebuvo suteikta pagalba.

Rekomenduojama, kad oro uostus valdančios įstaigos patvirtintų atitinkamas priemones (pvz., įdiegtų programinės įrangos sistemas, kurios suteikia galimybę atitinkamiems suinteresuotiesiems subjektams tikruoju laiku peržiūrėti pagrindinius veiklos rezultatų rodiklius ir veiklos rezultatų duomenis, susijusius su pagalbos teikimu asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims). Tai padeda užtikrinti, kad informacija apie pagalbą keleiviams būtų perduodama tiksliai, kad oro uostus valdančių įstaigų nustatyti specialūs mokesčiai už pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims būtų protingo dydžio bei pagrįsti išlaidomis ir kad būtų atidžiai stebima, kaip laikomasi kokybės standartų. Tokiomis priemonėmis kokybės standartai turėtų būti stebimi vertinant kiekvienam konkrečiam keleiviui teikiamas paslaugas.

6.6. **Oro vežėjų pareiga itin daug dėmesio skirti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims tais atvejais, kai skrydis atidedamas ir atšaukiamas**

Be Reglamente (EB) Nr. 1107/2006 nustatytų reikalavimų, susijusių su pagalbos asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims teikimu oro uostuose, Reglamento (EB) Nr. 261/2004 9 straipsnio 1 ir 2 dalyse reikalaujama, kad tais atvejais, kai atsisakoma vežti arba skrydis atšaukiamas ar atidedamas bet kuriam laikui, skrydžius vykdantys vežėjai itin daug dėmesio skirtų riboto judumo asmenų ir juos lydinčių asmenų poreikiams. Visi keleiviai turi teisę, kad jais būtų pasirūpinta, pavyzdžiui, gauti maisto ir gaivinamųjų gėrimų (atsižvelgiant į laukimo laiką), būti apgyvendinti viešbutyje, jeigu reikia nakvynės, ir du kartus nemokamai paskambinti telefonu bei išsiųsti elektroninius laiškus. Vis dėlto pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 11 straipsnio 2 dalį pirmenybė turėtų būti teikiama asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų poreikiams.

Keleiviais turėtų būti pasirūpinta nemokamai ir tokia pagalba turėtų būti pasiūlyta aiškiai ir prieinamu būdu (be kita ko, elektroninėmis ryšio priemonėmis). Be to, oro vežėjai turėtų būti įdiegę procesus, pagal kuriuos atitinkamu skrydžiu vykstančiais asmenimis su negalia ir riboto judumo asmenimis būtų pasirūpinama aktyviai ir teikiant tokias paslaugas jiems būtų teikiama pirmenybė. Tai reiškia, kad keleiviai neturėtų būti paliekami tvarkytis patys, pavyzdžiui, ieškotis apgyvendinimo vietos ar maisto ir už juos susimokėti. Vietoje to, skrydžius vykdantys oro vežėjai turi aktyviai siūlyti pasirūpinti keleiviais. Skrydžius vykdantys oro vežėjai, kai įmanoma, taip pat turėtų užtikrinti, kad siūlomos apgyvendinimo vietos būtų prieinamos asmenims su negalia ir jų šunims pagalbininkams.

Atsižvelgiant į reikalavimus, taikomus tais atvejais, kai atsisakoma vežti, skrydžiai atidedami ilgam laikui ir atšaukiami, rekomenduojama, kad oro uostus valdančios įstaigos ir oro vežėjai parengtų ir taikytų nenumatytų atvejų skubios pagalbos planus, kad oro uostuose būtų kuo labiau sumažintas didelių skrydžių sutrikimų poveikis asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims. Šie planai galėtų apimti, pvz., netoli oro uosto esančių prieinamų apgyvendinimo vietų sąrašą, galimų medicinos reikmenų tiekėjų sąrašą ir išsamią informaciją apie elektrinės medicinos įrangos įkrovimo prieigas.

6.7. **Pagalbą teikiančių darbuotojų sveikata ir sauga**

Turėtų būti užtikrinta, kad oro uosto darbuotojų, teikiančių pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, sveikatai ir saugai nekiltų pavojus. Pavyzdžiui, teikdami pagalbą, oro uosto darbuotojai, jei įmanoma, turėtų naudotis mechaninėmis pagalbinėmis priemonėmis, kaip antai antžeminiais neįgaliųjų vežimėliais, įlaipinimo vežimėliais, nuovažomis ir liftais, o asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys rankomis turėtų būti keliami tik išimtiniais atvejais.

([62]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 9 straipsnio 2 dalį kartu su ECAK Gero elgesio teikiant antžemines paslaugas kodekso 9.1 dalimi.
([63]) Žr. ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5 skirsnio 5-C priedo 7.5 punktą.

Jei valstybės narės yra priėmusios nacionalines taisykles, kuriomis reglamentuojama darbdavių atsakomybė už jų darbuotojų sveikatos apsaugą ir saugą, tų taisyklių turėtų būti laikomasi teikiant pagalbą.

7. **ATSISAKYMAS ĮLAIPINTI KELEIVĮ SU NEGALIA ARBA RIBOTO JUDUMO KELEIVĮ IR ĮLAIPINIMAS SU SĄLYGA, KAD TOKIE KELEIVIAI KELIAUS SU PASERGĖTOJU**

Pirmiau išdėstytas 5.5 punktas dėl atsisakymo patvirtinti rezervaciją ar įlaipinti taip pat taikomas tais atvejais, kai oro vežėjas atsisako įlaipinti keleivį dėl saugos reikalavimų arba nustato, kad atitinkamas keleivis gali būti vežamas su sąlyga, kad jį lydės asmuo, galintis suteikti reikalingą pagalbą, kad būtų laikomasi taikomų saugos reikalavimų.

8. **ORO VEŽĖJO TEIKIAMA PAGALBA**

Oro vežėjas turi asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims suteikti Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 II priede nurodytą pagalbą, jeigu tie asmenys iš anksto, likus bent 48 valandoms iki paskelbto skrydžio išvykimo laiko, praneša, kad jiems reikia pagalbos, iš anksto praneša, kad keliauja su šuniu pagalbininku, ir atvyksta į nustatytą atvykimo ir išvykimo vietą, o vėliau – į registracijos vietą Reglamento 7 straipsnio 4 dalyje nurodytu laiku. Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį, oro vežėjas Reglamento II priede nurodytą pagalbą turi suteikti nemokamai.

Reikėtų pabrėžti, kad pagrindinė keleivių salono įgulos pareiga yra pasirūpinti visų orlaivyje esančių keleivių sauga. Ji garantuoja, kad orlaivyje būtų laikomasi saugos reikalavimų, ir organizuoja saugos užtikrinimo pagalbos teikimą susiklosčius avarinei padėčiai ir vykdant kasdienę veiklą. Bet kokie veiksmai, dėl kurių gali kilti pavojus įgulos pareigų vykdymui arba sveikatos būklei (įskaitant sveikatos ir saugos aspektus), gali turėti įtakos visų lėktuve esančių keleivių saugai. Keleivių salono įgula neturi asmenims su negalia arba riboto judumo asmenims teikti asmeninės pagalbos (pvz., padėti pavalgyti ar atsigerti), kuri viršytų kitiems keleiviams teikiamų paslaugų aprėptį. Vis dėlto galima tikėtis, kad ji akliesiems padės atsidaryti maisto tarą ir apibūdins, kaip organizuojamas maitinimas. Be to, keleivių salono įgula neprivalo teikti pagalbos apsiprausiant arba naudojantis tualetu (tais atvejais, kai keleivis be pagalbos negali naudotis tualetu). Vis dėlto galima tikėtis, kad keleivių salono įgula padės keleiviui judėti salone orlaivyje esančiu neįgaliųjų vežimėliu (jei jis yra) arba kitais būdais. Keleivių salono įgula neprivalo teikti medicinos paslaugų (be kita ko, duoti vaistų keleiviams su negalia arba riboto judumo keleiviams). Jei asmeniui su negalia arba riboto judumo asmeniui skrydžio metu reikia atlikti vieną ar daugiau tokių veiksmų, tačiau jis to padaryti be pagalbos negali, tą asmenį turi lydėti reikiamą pagalbą galintis suteikti padėjėjas.

Kalbant apie bagažo vežimą, oro vežėjai yra įpareigoti nemokamai vežti kiekvieno asmens su negalia arba riboto judumo asmens medicinos reikmenis ir du judėjimo įrangos vienetus (kaip išsamiau išdėstyta tolesniuose 8.2 ir 8.3 punktuose), tačiau svorio apribojimų taisyklės asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims taikomos taip pat kaip ir visiems kitiems keleiviams (t. y. jie už bagažo viršsvorį turi mokėti tokį patį mokestį kaip ir bet kuris kitas keleivis). Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 II priedą svorio apribojimų taisyklės netaikomos medicinos ir judėjimo įrangos vežimui, jeigu laikomasi dviejų judėjimo įrangos vienetų vienam asmeniui su negalia arba riboto judumo asmeniui apribojimo ir visų taikomų apribojimų, susijusių su pavojingųjų krovinių vežimu, aviacijos sauga arba orlaivio dydžiu ir sertifikavimu.

8.1. **Pripažintų šunų pagalbininkų vežimas salone**

Atsižvelgiant į 5.7 punkte nurodytus nacionalinės ir ES teisės aktus dėl gyvūnų vežimo ([64]), pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir II priedą turi būti leidžiama pripažintus šunis pagalbininkus vežti keleivių salone be papildomo mokesčio.

([64]) Žr. visų pirma Reglamentą (ES) Nr. 576/2013.

Pripažinti šunys pagalbininkai paprastai tupi ant grindų prieš savo šeimininko sėdynę. Jei šuo pagalbininkas negali tupėti ant grindų prieš savo šeimininko sėdynę (nes, pavyzdžiui, yra per didelis), oro vežėjas pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir II priedą turi, netaikydamas papildomų mokesčių, pasiūlyti tinkamą vietos tokiam šuniui alternatyvą. Tai gali būti, be kita ko, nemokamas vietos šuniui pagalbininkui suteikimas šalia asmens su negalia.

8.2. **Judėjimo įrangos vežimas**

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir II priedą oro vežėjas turi nemokamai vežti ne daugiau kaip du kiekvieno asmens su negalia arba riboto judumo asmens judėjimo įrangos vienetus (įskaitant elektrinius neįgaliųjų vežimėlius).

Apie elektrinių neįgaliųjų vežimėlių vežimą atitinkamas asmuo oro vežėjui turi pranešti likus bent 48 valandoms iki numatyto skrydžio išvykimo laiko. Tokie elektriniai neįgaliųjų vežimėliai vežami atsižvelgiant į galimus vietos orlaivyje apribojimus. Juos vežant taip pat taikomi atitinkami teisės aktai dėl pavojingųjų krovinių.

Reglamente (EB) Nr. 1107/2006 terminas „judėjimo įranga“ neapibrėžtas. Vis dėlto judėjimo įranga gali būti suprantama kaip bet kokia įranga, kurios paskirtis yra padėti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims judėti. Nemokamai vežama judėjimo įranga apima ne tik skrydžio metu reikalingus daiktus, bet ir atvykimo vietoje reikalingą judėjimo įrangą. Labai dažnai elektrinių neįgaliųjų vežimėlių vežti orlaivio salone negalima, todėl tai, kad jie įtraukti į Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 II priede nustatytą judėjimo įrangos, kuri turi būti vežama nemokamai, kategoriją, reiškia, kad šiai kategorijai priskiriami daiktai, kurių reikia ne skrydžio metu, o greičiau atvykimo vietoje.

Kad suteiktų reikiamą pagalbą, oro vežėjai, jų agentai ir kelionių organizatoriai turėtų iš anksto paprašyti asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų, keliaujančių su savo judėjimo įranga, pateikti visą būtiną informaciją, susijusią su tos įrangos vežimu.

Įgyvendinant IATA iniciatyvą, kuria siekta suburti su judėjimo įrangos vežimu susijusius suinteresuotuosius subjektus (įskaitant asmenų su negalia, oro vežėjų, antžeminių paslaugų teikėjų, oro uostų, reguliavimo institucijų, akademinės bendruomenės ir judėjimo įrangos gamintojų atstovus) ir taip surinkti geriausios praktikos pavyzdžius, susijusius su saugiu judėjimo įrangos vežimu, buvo parengtos IATA pagalbinių judėjimo priemonių vežimo gairės ([65]). Jose pateikiamos rekomendacijos, padedančios oro vežėjams ir oro uostus valdančioms įstaigoms vykdyti įsipareigojimus, susijusius su judėjimo įrangos vežimu, ir kuo labiau sumažinti atvejų, kai oro vežėjas atsisako vežti judėjimo įrangą arba kai ji prarandama ar sugadinama, skaičių.

8.3. **Medicinos reikmenų (įrangos) vežimas**

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir jo II priedą oro vežėjai asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų medicinos reikmenis turi vežti nemokamai.

Turint omenyje tai, kad Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006 siekiama taikyti labai įvairiems keleiviams, jame nenustatyta termino „medicinos reikmenys (įranga)“ apibrėžtis arba tokių daiktų, kuriuos galima vežti, kiekis (kitaip, nei kalbant apie judėjimo įrangą, kurios, kaip nurodyta ankstesniame 8.2 punkte, galima vežti tik du vienetus). Kiekvieno prašymo vežti tokius daiktus aplinkybės turėtų būti vertinamos individualiai ir atsižvelgiant į keleivio poreikius.

Medicinos reikmenų vežimui gali turėti poveikį teisės aktai dėl pavojingųjų krovinių: pagal Reglamentą (EB) Nr. 300/2008 tam tikrą kiekį viršijantį skystų vaistų arba švirkštų kiekį rankiniame bagaže galima vežti tik pateikus medicinos pažymą, kurioje nurodyta, kad naudoti tą medicinos įrangą arba vartoti tuos vaistus kelionės metu būtina.

([65]) IATA pagalbinių judėjimo priemonių vežimo gairės (angl. *IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids*), pirmasis leidimas, 2023 m. vasario mėn., https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Oro vežėjai turi asmenų su negalia medicininį deguonį orlaivio salone vežti nemokamai, jeigu atitinkama įranga atitinka visus teisės aktuose nustatytus reikalavimus, susijusius su pavojingųjų krovinių vežimu ir pagrįstus ICAO Saugaus pavojingųjų krovinių vežimo oru techninėmis instrukcijomis ([66]), ir jeigu apie tai iš anksto pranešama vežėjui. Oro vežėjai taip pat gali nuspręsti medicininį deguonį keleiviams tiekti tiesiogiai. Vis dėlto jie neprivalo to daryti ir turi teisę už medicininio deguonies tiekimą imti mokestį. Jei oro vežėjai nusprendžia savo keleiviams tiekti medicininį deguonį, jie galėtų siūlyti tai daryti su nuolaida. Oro vežėjai turėtų skelbti mokesčius, kuriuos jie ima už medicininio deguonies tiekimą. Oro vežėjai gali reikalauti, kad tais atvejais, kai asmuo su negalia skrydžio metu nori naudotis oro vežėjo tiekiamu medicininiu deguonimi, apie deguonies poreikį būtų pranešama iš anksto.

Pagal Komisijos reglamento (ES) Nr. 965/2012 nuostatas, susijusias su pavojingųjų krovinių vežimu oru, oro vežėjai privalo keleiviams pateikti visą svarbią informaciją.

8.4. **Susodinimas patenkinant specialiuosius asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų poreikius** ([67])

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir II priedą, oro vežėjai, gavę prašymą ir laikydamiesi saugos reikalavimų bei atsižvelgdami į galimybes, turi dėti visas pagrįstas pastangas, kad keleivius susodintų taip, kad būtų patenkinti asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų poreikiai ([68]).

Todėl asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys turėtų turėti galimybę pasirinkti tinkamas sėdimas vietas, jeigu jų yra bilietų užsakymo metu. Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir II priedą iš jų už galimybę gauti tinkamą vietą neturi būti imamas mokestis. Oro vežėjų politika dėl vietų paskirstymo asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims turėtų būti skaidri. Oro vežėjai savo interneto svetainėse turėtų skelbti tvarką, kaip paprašyti skirti tinkamą vietą.

Oro vežėjai, siekdami paskirti atitinkamam asmeniui tinkamiausią vietą, gali paprašyti informacijos apie negalią ar ribotą judumą.

ICAO vadove teigiama ([69]), kad „kai asmuo nurodo savo negalios pobūdį, orlaivio naudotojas, prieš paskirdamas tam keleiviui vietą, turėtų informuoti keleivį apie esamas prieinamiausias vietas ir tada, atsižvelgdamas į saugos taisykles, kartu su tuo keleiviu išrinkti ir jam paskirti tinkamą vietą (pvz., su atlenkiamais porankiais, esančią netoli tualeto patalpos, tokią, kad asmuo su negalia sėdėtų greta padėjėjo). Jei vietos iš anksto neskiriamos, rekomenduojama, laikantis saugos taisyklių, leisti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims anksčiau įlipti į lėktuvą ir pasirinkti geriausiai jų poreikius atitinkančias vietas, jeigu tokių vietų yra.“

Paskyrus vietas, asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys neturėtų būti perkeliami iš jiems tinkamiausių vietų į kitas vietas, nebent tai būtų daroma saugos sumetimais. Jei pakeičiamas orlaivis, asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims turėtų būti iš naujo paskirtos tinkamos vietos.

8.5. **Asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis lydinčių asmenų susodinimas**

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 II priedą, oro vežėjai turi dėti visas pagrįstas pastangas, kad asmeniui, kuris lydi asmenį su negalia arba riboto judumo asmenį ir jam padeda, būtų skirta vieta šalia to asmens su negalia arba riboto judumo asmens. Be to, remdamasi Komisijos reglamentu (ES) Nr. 965/2012, Europos Sąjungos aviacijos saugos agentūra (EASA) priėmė specialių kategorijų keleivių vežimo standartą, kuriame, be kitų punktų, nustatyta, kad asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis lydintys asmenys turėtų sėdėti šalia asmenų su negalia arba riboto judumo asmenų, kuriuos jie lydi ([70]).

([66]) ICAO dokumentas Nr. 9284 „Saugaus pavojingųjų krovinių vežimo oru techninės instrukcijos“, kuriame taikomos pagrindinės nuostatos, išdėstytos ICAO 18 priede „Saugus pavojingųjų krovinių vežimas oru“. Į šias technines instrukcijas taip pat daroma nuoroda Komisijos reglamente (ES) Nr. 965/2012.

([67]) Taip pat žr. ankstesnį 5.8 punktą.

([68]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 II priedą. Pavyzdžiui, keleiviui, kuris negali lengvai praeiti pro neatlenkiamus porankius, esančius prie praėjimo, turėtų būti skirta vieta su atlenkiamu porankiu, keleiviui, kuris negali sulenkti kojos, – vieta, kurioje palikta papildomos vietos kojoms, o keleiviui, turinčiam judumo sutrikimų, – vieta šalia tualeto patalpos arba išėjimo.

([69]) Žr. Tarptautinės civilinės aviacijos organizacijos (ICAO) Asmenų su negalia galimybių naudotis oro transportu vadovo (dokumentas Nr. 9984, pirmasis leidimas, 2013 m.) 3.21 dalį.

([70]) Žr. Europos Sąjungos aviacijos saugos agentūros (EASA) standarto AMC1 CAT.OP.MPA.155 dalies c punktą, https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
Pagal Reglamentą (ES) Nr. 965/2012, AMC – tai priimtinos atitikties užtikrinimo priemonės, CAT – komercinis oro transportas ir OP – skrydis.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir II priedą, jei: i) oro vežėjas pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 4 straipsnio 2 dalį reikalauja, kad asmenį su negalia arba riboto judumo asmenį lydėtų pasergėtojas, ir ii) tas oro vežėjas gali lydintį pasergėtoją pasodinti šalia to asmens su negalia arba riboto judumo asmens, tuomet oro vežėjas neturi taikyti jokio papildomo mokesčio už lydinčio pasergėtojo vietos rezervavimą.

8.6. **Su skrydžiu susijusios esminės informacijos perdavimas**

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir II priedą, su skrydžiais susijusi esminė informacija turi būti teikiama prieinamais būdais. Ji visada turėtų apimti su orlaiviu susijusią saugos informaciją. Nuo 2025 m. birželio 28 d. informacija turės būti perduodama laikantis Direktyvoje (ES) 2019/882 nustatytų taisyklių.

8.7. **Pagalba patekti į tualeto kambarį**

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 10 straipsnį ir II priedą, keleivių salono įgula prireikus turi suteikti pritaikytą pagalbą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, kad jie galėtų iš savo vietos patekti į tualeto kambarį.

Vis dėlto teikiant tokią pagalbą neturėtų kilti pavojus keleivių salono įgulos sveikatai ir saugai. Todėl, jeigu nėra tinkamos įrangos, keleivių salono įgula neturėtų būti įpareigota padėti asmeniui su negalia arba riboto judumo asmeniui, jį rankomis perkeldama ir nunešdama iš jo vietos į tualeto kambarį. Iš esmės šiuo tikslu turėtų būti naudojami orlaivyje esantys neįgaliųjų vežimėliai, jeigu jų yra (lygiavertės alternatyvos galėtų būti perkėlimo lentos arba medicininiai keltuvai).

Vežti asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis neturėtų būti atsisakoma vien dėl to, kad jiems negalima padėti pasiekti tualeto kambario, nes orlaivyje nėra neįgaliųjų vežimėlio ar alternatyvaus įtaiso. Kai įmanoma, tokie asmenys turėtų būti iš anksto informuojami apie tai, jog orlaivyje nėra neįgaliųjų vežimėlio arba alternatyvios priemonės, kad jie galėtų priimti pagrįstą sprendimą, ar keliauti tokiomis sąlygomis. Dėl to, kad asmenys su negalia arba riboto judumo asmenys negali naudotis tualeto kambariu, savaime nekyla pavojus saugai, todėl tai negali būti pagrįsta priežastis atsisakyti juos vežti, ypač trumpojo nuotolio skrydžiais.

Oro vežėjai į asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų poreikius turėtų, kai įmanoma, atsižvelgti priimdami sprendimus dėl naujų ir atnaujinamų orlaivių projektų ([71]). Tai gali apimti tinkamo neįgaliųjų vežimėlio įrengimą ir prieinamo tualeto kambario suprojektavimą orlaivyje. ECAK dokumento Nr. 30 I dalyje pateikiamos konkrečios rekomendacijos dėl būtiniausios pageidaujamos orlaivių įrangos, susijusios su asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų poreikiais ([72]).

9. **JUDĖJIMO ĮRANGOS PRARADIMAS ARBA SUGADINIMAS**

Judėjimo įranga yra labai svarbi tam, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys kasdieniame gyvenime išliktų nepriklausomi. Tokia įranga dažnai gaminama pagal individualų užsakymą, o jos keitimas arba taisymas gali labai brangiai kainuoti.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 12 straipsnį, kai judėjimo įranga arba pagalbiniai įtaisai, kraunami oro uoste arba gabenami orlaiviu, prarandami arba sugadinami, keleiviui, kuriam ši įranga priklauso, pagal tarptautinės, ES ir nacionalinės teisės aktus turėtų būti išmokama kompensacija.

([71]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 11 konstatuojamąją dalį.
([72]) Žr. ECAK dokumento Nr. 30 I dalies 5.5 punktą.

Oro vežėjų atsakomybė už prarastą ar sugadintą judėjimo įrangą reglamentuojama Konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo (paprastai vadinamos Monrealio konvencija) ([73]) nuostatomis. Šioje konvencijoje nustatyta, kad oro vežėjai yra atsakingi už bet kokį asmeninio bagažo (įskaitant judėjimo įrangą) praradimą ar sugadinimą.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 I priedą, oro uostus valdančios įstaigos yra atsakingos už antžeminių paslaugų teikimą judėjimo įrangai. Tai neturi įtakos oro vežėjų atsakomybei pagal Monrealio konvenciją dėl žalos, patirtos praradus ar sugadinus judėjimo įrangą, atlyginimo. Vis dėlto Reglamentu (EB) Nr. 1107/2006 oro vežėjams nedraudžiama siekti susigrąžinti bet kokios išmokėtos kompensacijos išlaidas, jeigu judėjimo įranga buvo prarasta arba sugadinta dėl oro uostus valdančių įstaigų ar bet kurios kitos trečiosios šalies veiksmų.

Monrealio konvencijos 22 straipsnio 2 dalyje nustatytas kompensacijos už prarastą ar sugadintą asmeninį bagažą (įskaitant judėjimo įrangą) apribojimas ([74]). Suteikus tokią kompensaciją, faktinės judėjimo įrangos pakeitimo ar remonto išlaidos dažnai nepadengiamos. Pagal 22 straipsnio 2 dalį keleiviai, perduodami bagažą oro vežėjui, taip pat gali pateikti specialią suinteresuotumo bagažo pristatymu į paskirties vietą deklaraciją ir prireikus sumokėti papildomą mokestį. Toje deklaracijoje keleivis nurodo bagažo vertę, o praradęs ar sugadinęs bagažą, vežėjas turi sumokėti sumą, neviršijančią deklaruotos bagažo vertės, nebent jis įrodytų, jog ši suma yra didesnė nei ta, kuri atitinka faktinį keleivio suinteresuotumą bagažo pristatymu į paskirties vietą.

Rekomenduojama, kad oro vežėjai ir jų agentai aktyviai siūlytų galimybę asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims pateikti specialią suinteresuotumo deklaraciją pagal Monrealio konvencijos 22 straipsnio 2 dalį jau bilietų užsakymo metu, bet ne vėliau kaip perduodant įrangą vežėjui. Rekomenduojama leisti tokią deklaraciją pateikti nemokamai ([75]).

Asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, keliaujantiems su savo judėjimo įranga, patartina apsvarstyti galimybę išplėsti savo draudimo liudijimo aprėptį, kad jis apimtų jų judėjimo įrangos praradimą ar sugadinimą.

10. **SKUNDAI**

Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 15 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad asmuo su negalia arba riboto judumo asmuo, kuris mano, kad Reglamente (EB) Nr. 1107/2006 numatytos jo teisės buvo pažeistos, gali pirmiausia apie tai pranešti oro uostą valdančiai įstaigai arba atitinkamam oro vežėjui (priklausomai nuo konkretaus atvejo).

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 15 straipsnio 2 dalį asmuo su negalia arba riboto judumo asmuo gali skundą nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai pateikti tik jeigu: i) jis jau yra pateikęs skundą oro vežėjui arba oro uostą valdančiai įstaigai ir ii) pastarasis (-oji) skundo pateikėjui per pagrįstą laiką neatsakė arba skundo pateikėjas mano, kad atsakymas yra nepatenkinamas.

Asmuo su negalia arba riboto judumo asmuo gali pateikti skundą bet kuriai nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai, atsakingai už Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 vykdymo užtikrinimą bet kurioje valstybėje narėje, arba bet kuriai kitai institucijai, kuri yra kompetentinga nagrinėti su tuo reglamentu susijusius skundus ([76]).

([73]) ES yra Konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo susitariančioji šalis. Žr. 2001 m. balandžio 5 d. Tarybos sprendimą 2001/539/EB dėl Europos bendrijos priimamos Konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo (Monrealio konvencija) (OL L 194, 2001 7 18, p. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) Monrealio konvencijoje teisė į kompensaciją ir vežėjo atsakomybė už bagažo sunaikinimą, praradimą, sugadinimą arba vėlavimą apribotos iki 1 288 specialiųjų skolinimosi teisių (SST) (2024 m. liepos 5 d. – maždaug 1 581 EUR).

([75]) 2013 m. Komisija priėmė pasiūlymą dėl Reglamento, kuriuo iš dalies pakeičiami Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, ir Reglamentas (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės už keleivių ir jų bagažo vežimą oru, (COM(2013) 130 *final*). Jei jis būtų priimtas, oro vežėjai ir jų agentai būtų įpareigoti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims pasiūlyti galimybę specialią suinteresuotumo deklaraciją pateikti nemokamai (žr. pasiūlymo 2 straipsnio 4 dalį). Teisėkūros institucijos siūlomo reglamento dar nepriėmė.

([76]) Jei skundas susijęs su tarpvalstybiniu atveju, skundo pateikėjas gali kreiptis į Europos vartotojų centrų tinklą, kuris gali suteikti praktinės pagalbos nagrinėjant skundą: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Vis dėlto jurisdikciją nagrinėti tokius skundus turi ne visos kiekvienos valstybės narės nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos. Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 14 straipsnio 1 dalį, nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos už to reglamento vykdymo užtikrinimą yra atsakingos tik kai skrydžiai vykdomi iš jų valstybių narių teritorijoje esančių oro uostų arba į juos.

Rekomenduojama taikyti dažnumu grindžiamą metodą, panašų į tą, pagal kurį skundai paskirstomi nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms, atsakingoms už Reglamento (EB) Nr. 261/2004 įgyvendinimą ([77]).

Jei skundai susiję su pagalba, kurią turi teikti oro uostą valdanti įstaiga, kompetentinga nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga turėtų būti valstybės narės, kurioje yra atitinkamas oro uostas, nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga ([78]).

Dėl skundų, susijusių su pagalba, kurią turi teikti oro vežėjas, pasakytina, kad: jei išvykimo vieta yra valstybėje narėje, kompetentinga nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga turėtų būti tos valstybės narės nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, tačiau jei išvykimo vieta yra už valstybių narių ribų ir skrydį vykdo ES licenciją turintis vežėjas, kompetentinga nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga turėtų būti valstybės narės, į kurią atvykstama pirmiausia, nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga.

Teritoriškumo principas reiškia, kad jei skrydžio metu įvyksta incidentas, skundą nagrinėjanti nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga gali prašyti, kad valstybės narės, oro vežėjui išdavusios licenciją oro susisiekimui vykdyti, nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga padėtų tą skundą išnagrinėti.

Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 15 straipsnio 3 dalį, skundą gavusi nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, kuri neturi kompetencijos jį nagrinėti, turi skundą perduoti tokią kompetenciją turinčiai nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai.

Siekdamos užtikrinti veiksmingą Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 taikymą, nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turi bendradarbiauti ir viena kitai padėti, kad kompetentinga nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, atsakinga už skundo dėl konkretaus vežėjo nagrinėjimą, galėtų gauti skundui išnagrinėti reikalingą informaciją (visapusiškai laikantis ES ir nacionalinės teisės aktų dėl duomenų apsaugos).

Visi atitinkami subjektai (oro vežėjai ir jų agentai, kelionių organizatoriai, oro uostus valdančios įstaigos ir nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos) turėtų imtis visų būtinų priemonių, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys galėtų pateikti skundus prieinamomis priemonėmis.

11. **NACIONALINIŲ VYKDYMO UŽTIKRINIMO ĮSTAIGŲ VAIDMUO: STEBĖSENA IR ATITIKTIES UŽTIKRINIMAS**

Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turėtų imtis būtinų priemonių užtikrinti, kad būtų gerbiamos asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų teisės. Pagal Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 14 straipsnio 1 dalį, valstybės narės nacionalinė (-ės) vykdymo užtikrinimo įstaiga (-os) yra atsakinga (-os) už Reglamento vykdymo užtikrinimą, kai skrydžiai vykdomi iš jų teritorijoje esančių oro uostų arba į juos.

([77]) Šiuo klausimu žr. nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų susitarimą pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, pateikiamą adresu https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_lt?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Žr. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 17 konstatuojamąją dalį.

Rekomenduojama, kad visos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos aktyviai stebėtų, kaip taikomas Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006, ir užtikrintų oro uostus valdančių įstaigų ir oro vežėjų atskaitomybę. Stebėsenos veikla galėtų apimti reguliarius oro uostų ir oro vežėjų patikrinimus, oro uostų ir oro vežėjų interneto svetainių peržiūrą, siekiant užtikrinti jų prieinamumą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims bei atitinkamą jiems skirtą turinį ([79]). ES oro vežėjo licenciją oro susisiekimui vykdyti išdavusios valstybės narės nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga turėtų stebėti jo komercinę praktiką, susijusią su Reglamentu (EB) Nr. 1107/2006, procedūros vadovus ir priemones bei procedūras, kurias oro vežėjas yra įdiegęs visapusiškam Reglamento laikymuisi užtikrinti. Tos įstaigos visų pirma turėtų stebėti oro vežėjų saugos taisykles ir taip užtikrinti, kad jos būtų grindžiamos tik saugos sumetimais, bei pasirūpinti, kad oro vežėjai keleivių su negalia ir riboto judumo keleivių skaičiaus nemažintų dėl kitų (pvz., komercinių) priežasčių. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, nustačiusios netinkamo Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 taikymo jų teritorijoje atvejus, susijusius su oro vežėjo komercine praktika, priemonėmis ir procedūromis, turi į tai atkreipti valstybės narės, išdavusios ES oro vežėjo licenciją oro susisiekimui vykdyti, nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos dėmesį, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos galėtų (jeigu įmanoma) koordinuoti veiksmus, kuriais siekiama sustabdyti neteisėtą praktiką.

Rekomenduojama, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos reguliariai konsultuotųsi su asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims, taip pat sektoriui (oro uostus valdančioms įstaigoms, oro vežėjams ir kelionių organizatoriams) atstovaujančiomis organizacijomis arba įsteigtų patariamąsias tarybas, kurias sudarytų šių suinteresuotųjų subjektų atstovai. Steigdamos tokias asmenų su negalia patariamąsias tarybas, nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos galėtų apsvarstyti galimybę pakviesti (be asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims atstovaujančių organizacijų) ir nepriklausomus ekspertus, kurie specializuojasi asmenų su negalia vežimo oro transportu palengvinimo srityje, taip pat nepriklausomus asmenis su negalia ir riboto judumo asmenis, kurie dažnai skraido lėktuvais ir gali nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms pateikti praktinių patarimų.

([79]) 2023 m. lapkričio 29 d. Komisija priėmė pasiūlymą dėl teisėkūros procedūra priimamo akto dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782, (COM(2023) 753 *final*). Šiuo reglamentu oro vežėjai būtų įpareigoti nustatyti paslaugų kokybės standartus, susijusius su jų pareigų pagal šį reglamentą vykdymu, ir kas dvejus metus skelbti kokybės standartų įgyvendinimo ataskaitas. Tokios ataskaitos labai padėtų nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms atlikti su vykdymo užtikrinimu ir stebėsena susijusias užduotis.