C/2024/5992

4.10.2024

OZNÁMENIE KOMISIE

Uplatňovanie výkladových usmernení k nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave

(C/2024/5992)

OBSAH

Strana

1. Úvod ... 3

2. Hlavné zásady ... 4

2.1. Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou majú rovnaké právo na voľný pohyb, slobodu výberu a nediskrimináciu ako všetci ostatní občania. ... 4

2.1.1. Predchádzanie odmietnutiu prijatia rezervácie osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou alebo jej nástupu na palubu ... 4

2.1.2. Zákaz ukladať osobám so zdravotným postihnutím alebo osobám so zníženou pohyblivosťou osobitné podmienky alebo poplatky za cestovanie ... 5

2.2. Bezplatná špeciálna asistenčná služba ... 5

2.3. Bezpečnosť letectva ... 5

2.4. Spolupráca s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou ... 5

2.5. Bezproblémová asistenčná služba vysokej kvality zodpovedajúca konkrétnym potrebám každého cestujúceho. ... 6

2.6. Poskytovanie informácií prístupnou formou ... 6

3. Rozsah pôsobnosti nariadenia (ES) č. 1107/2006 ... 7

3.1. Územná pôsobnosť ... 7

3.2. Osobná pôsobnosť ... 7

3.2.1. Vymedzenie pojmu osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou ... 7

3.2.2. Požadovanie dôkazu o zdravotnom stave od osôb so zdravotným postihnutím alebo osôb so zníženou pohyblivosťou ... 8

3.2.3. Faktory, ktoré môžu byť potenciálnou príčinou zníženej pohyblivosti: ... 9

4. Odborná príprava ... 9

5. Pravidlá uplatniteľné na prípravu na cestu ... 10

5.1. Dostupnosť webových sídel letísk a leteckých dopravcov a služieb poskytovaných prostredníctvom mobilných zariadení vrátane mobilných aplikácií ... 10

5.2. Informácie o bezpečnostných pravidlách a obmedzeniach leteckých spoločností v súvislosti s prepravou osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou ... 11

5.3. Rezervácia ... 11

5.4. Oznámenie potrieb asistenčných služieb vopred ... 12

5.4.1. Oznámenie potreby asistenčných služieb vopred ... 12

5.4.2. Povinnosť leteckých dopravcov, ich zástupcov a prevádzkovateľov zájazdov zjednodušiť oznamovanie vopred a odovzdať ho príslušným aktérom 13

5.5. Odmietnutie rezervácie alebo nástupu na palubu 14

5.6. Požiadavka na sprevádzajúcu osobu konajúcu ako bezpečnostný asistent 15

5.7. Cestovanie so slepeckým psom s osvedčením 16

5.8. Rezervácia miest 17

5.9. Poskytovanie informácií letisku a prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi 17

6. Asistenčné služby na letisku 18

6.1. Určenie miesta stretnutia 18

6.2. Kto by mal poskytovať pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou na letiskách? 19

6.3. Osobitný poplatok pre užívateľov letiska na financovanie asistenčných služieb 19

6.4. Poskytovanie asistenčných služieb na letisku () 21

6.5. Normy kvality letiska 24

6.6. Povinnosť leteckých dopravcov venovať osobitnú pozornosť osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou v prípade meškania a zrušenia letu 25

6.7. Zdravie a bezpečnosť zamestnancov asistenčných služieb 25

7. Odmietnutie nastúpiť do lietadla cestujúcemu so zdravotným postihnutím alebo cestujúcemu so zníženou pohyblivosťou a podmienenie nástupu do lietadla tým, že títo cestujúci cestujú s bezpečnostným asistentom 26

8. Pomoc poskytovaná leteckým dopravcom 26

8.1. Preprava slepeckých psov s osvedčením v kabíne 26

8.2. Preprava mobilných pomôcok 27

8.3. Preprava lekárskeho vybavenia 27

8.4. Sedenie, ktoré spĺňa osobitné potreby osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou (). 28

8.5. Sedenie osôb sprevádzajúcich osobu so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou 28

8.6. Oznamovanie základných informácií o lete 29

8.7. Asistencia pri presune na toalety 29

9. Strata alebo zničenie mobilných pomôcok 29

10. Sťažnosti 30

11. Úloha vnútroštátnych orgánov presadzovania práva: monitorovanie a presadzovanie súladu 31

1. **ÚVOD**

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ([1]) nadobudlo účinnosť 15. augusta 2006. Toto nariadenie nadobudlo plnú účinnosť 26. júla 2008 ([2]).

V článkoch 21 a 26 Charty základných práv Európskej únie ([3]) sa uznáva právo osôb so zdravotným postihnutím na nediskrimináciu, nezávislosť, sociálnu integráciu a integráciu v zamestnaní a účasti na spoločenskom živote. V článku 9 Dohovoru Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím je zakotvená zásada prístupnosti a vyžaduje sa v ňom, aby zmluvné štáty prijali vhodné opatrenia na zabezpečenie toho, aby osoby so zdravotným postihnutím mali, rovnako ako ostatní, prístup k zariadeniam a službám, ktoré sú otvorené alebo poskytované verejnosti, vrátane dopravy ([4]). Nariadenie (ES) č. 1107/2006 zohráva dôležitú úlohu pri uplatňovaní týchto základných práv, pretože stanovuje pravidlá na ochranu osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave pred diskrimináciou a zabezpečuje, aby dostali asistenčnú službu, ktorú potrebujú na to, aby mohli cestovať za rovnakých podmienok ako ostatní občania.

Nariadenie (ES) č. 1107/2006 prinieslo osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou nepochybne výhody. Vnútroštátne orgány presadzovania práva, ktoré sa zameriavajú na presadzovanie nariadenia (ES) č. 1107/2006, letiská a leteckých dopravcov však niektoré jeho ustanovenia vykladali a uplatňovali odlišne. Komisia uverejnila prvé vydanie svojich výkladových usmernení v roku 2012 ([5]) s cieľom poskytnúť usmernenia k výkladu a uplatňovaniu viacerých ustanovení nariadenia (ES) č. 1107/2006. Vnútroštátne orgány presadzovania práva, leteckí dopravcovia, letiská, cestujúci a ich združenia odvtedy položili otázky, na ktoré sa nevzťahujú výkladové usmernenia z roku 2012. V nedávnom hodnotení nariadenia (ES) č. 1107/2006, ktoré Komisia vykonala v roku 2021, sa takisto dospelo k záveru, že je potrebné vykladať ustanovenia, na ktoré sa nevzťahujú výkladové usmernenia z roku 2012 ([6]).

Okrem povinností stanovených v nariadení (ES) č. 1107/2006 prijala Európska konferencia civilného letectva (ďalej len „ECAC“) v tejto oblasti niekoľko noriem a odporúčaní ([7]). Najmä oddiel 5 politického vyhlásenia ECAC v oblasti umožnenia civilného letectva obsahuje usmernenia o uľahčení prepravy osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou ([8]). V článku 9 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa uvádza, že riadiace orgány letísk pri stanovovaní svojich noriem kvality zohľadňujú Etický kódex ECAC pre pozemnú manipuláciu pre osoby so zníženou pohyblivosťou, ktorý je jednou z príloh k dokumentu ECAC č. 30, časť I, oddiel 5. Okrem toho sa v odôvodnení 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 uvádza, že pri organizovaní asistenčných služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou a pri organizovaní odbornej prípravy ich personálu by letiská a leteckí dopravcovia mali prihliadať na dokument ECAC č. 30 časť I oddiel 5 v čase prijatia nariadenia (ES) č. 1107/2006.

([1]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (Ú. v. EÚ L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj?locale=sk).

([2]) Články 3 a 4 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa začali uplatňovať od 26. júla 2007.

([3]) Ú. v. EÚ C 326, 26.10.2012, s. 400., ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

([4]) () https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. Európska únia a jej členské štáty sú zmluvnými stranami dohovoru.

([5]) Pracovný dokument útvarov Komisie z 11. júna 2012, Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air [Výkladové usmernenia k uplatňovaniu nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave], 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]) Pracovný dokument útvarov Komisie, *Evaluation of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air* [Hodnotenie nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave], SWD(2021) 417 final. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) Organizácia ECAC je medzivládna organizácia, ktorú zriadila Medzinárodná organizácia civilného letectva (ďalej len „ICAO“) a Rada Európy. V súčasnosti má 44 členských štátov vrátane všetkých 27 členských štátov EÚ. Jej cieľom je zosúladiť politiky a postupy v oblasti civilného letectva medzi jej členskými štátmi a zároveň podporovať porozumenie v politických otázkach medzi jej členskými štátmi a inými časťami sveta.

([8]) Dokument ECAC č. 30, časť I, oddiel 5. Najnovšia verzia dokumentu (13. vydanie, december 2023) sa nachádza na adrese: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Ďalším právnym predpisom EÚ, ktorým sa udeľujú práva osobám so zdravotným postihnutím a ktorý je relevantný v kontexte leteckej dopravy, je smernica (EÚ) 2019/882 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb ([9]) (Európsky akt o prístupnosti), v ktorej sa stanovujú požiadavky na prístupnosť kľúčových výrobkov a služieb. Určité požiadavky na prístupnosť stanovené v smernici (EÚ) 2019/882 dopĺňajú nariadenie (ES) č. 1107/2006.

Cieľom týchto výkladových usmernení je objasniť ustanovenia nariadenia (ES) č. 1107/2006 a podporiť najlepšie postupy s cieľom zabezpečiť lepšie uplatňovanie a účinnejšie a konzistentnejšie presadzovanie ustanovení nariadenia (ES) č. 1107/2006. Tieto výkladové usmernenia však nie sú určené na to, aby sa podrobným spôsobom vzťahovali na všetky ustanovenia, a nevytvárajú žiadne nové právne ustanovenia. Treba tiež poznamenať, že výkladové usmernenia nie sú právne záväzné a nemajú vplyv na žiadny výklad práva EÚ poskytnutý Súdnym dvorom Európskej únie. Tieto výkladové usmernenia nahrádzajú výkladové usmernenia z roku 2012.

2. HLAVNÉ ZÁSADY

2.1. Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou majú rovnaké právo na voľný pohyb, slobodu výberu a nediskrimináciu ako všetci ostatní občania.

V odôvodnení 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa uvádza, že osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou majú rovnaké právo na voľný pohyb, slobodu výberu a nediskrimináciu ako všetci ostatní občania a toto právo sa vzťahuje na leteckú dopravu, ako aj na ďalšie oblasti života.

2.1.1. *Predchádzanie odmietnutiu prijatia rezervácie osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou alebo jej nástupu na palubu*

V článku 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa stanovuje, že letecký dopravca, jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdu nesmie odmietnuť rezerváciu letu ani nástup na palubu lietadla osobám so zdravotným postihnutím alebo osobám so zníženou pohyblivosťou z dôvodu ich zdravotného postihnutia alebo ich zníženej pohyblivosti.

V článku 4 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa stanovujú dve výnimky zo zákazu stanoveného v článku 3 uvedeného nariadenia:

i) ak nie je možné prepraviť dotknutú osobu v súlade s bezpečnostnými požiadavkami stanovenými buď medzinárodným právom, právom EÚ ([10]) alebo vnútroštátnym právom, alebo orgánom, ktorý vydal leteckému dopravcovi osvedčenie leteckého prevádzkovateľa,

ii) ak veľkosť lietadla alebo jeho dverí nedovoľuje nástup alebo prepravu takej osoby.

V článku 4 ods. 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa vyžaduje, aby leteckí dopravcovia, ich zástupcovia a prevádzkovatelia zájazdov zverejnili bezpečnostné pravidlá, ktoré sa uplatňujú na prepravu osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou. Takéto pravidlá by mali byť jednoduché, jasné a ľahko vyhľadateľné ([11]).

V článku 4 ods. 4 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa uvádza, že ak leteckí dopravcovia, ich zástupcovia alebo prevádzkovatelia zájazdov odmietnu prijať rezerváciu osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou alebo jej nastúpiť na palubu lietadla, informujú ich o konkrétnych dôvodoch odmietnutia. Tieto dôvody sa musia zakladať výlučne na jednej z dvoch výnimiek stanovených v článku 4 nariadenia. Ak sa odmietnutie zakladá na výnimke stanovenej v článku 4 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006, letecký dopravca, jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdov je podľa článku 4 ods. 1 povinný vynaložiť všetko primerané úsilie na to, aby dotknutej osobe navrhol prijateľnú alternatívu.

Článkom 10 v spojení s prílohou II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 sa leteckým dopravcom ukladá povinnosť prepravovať mobilné pomôcky osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou. Odmietnutie prepravy mobilných pomôcok má často dôsledky porovnateľné s dôsledkami odmietnutia prepravy osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou.

([9]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882 zo 17. apríla 2019 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb (Ú. v. EÚ L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Nariadenie Komisie (EÚ) č. 965/2012 z 5. októbra 2012, ktorým sa ustanovujú technické požiadavky a administratívne postupy týkajúce sa leteckej prevádzky podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 216/2008 (Ú. v. EÚ L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj?locale=sk).

([11]) Minimálne informácie, ktoré by sa mali uverejniť, sú uvedené v bode 5.2.2.

Na odôvodnenie zamietnutia prepravy mobilných pomôcok sa možno odvolávať len na dôvody uvedené v článku 4 ods. 1 a v prílohe II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 týkajúce sa veľkosti lietadla a jeho dverí a uplatniteľných pravidiel pre bezpečnú leteckú prepravu nebezpečného tovaru a právnych predpisov v oblasti bezpečnosti letectva.

2.1.2. ***Zákaz ukladať osobám so zdravotným postihnutím alebo osobám so zníženou pohyblivosťou osobitné podmienky alebo poplatky za cestovanie***

Všeobecná zásada nediskriminácie zakotvená v článku 1 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 bráni dopravcom stanoviť osobitné podmienky cestovania pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou.

V dôsledku toho môžu leteckí dopravcovia podľa článku 4 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 vyžadovať, aby osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou sprevádzala iná osoba, len ak potrebujú pomoc na splnenie príslušných bezpečnostných požiadaviek.

2.2. **Bezplatná špeciálna asistenčná služba**

S cieľom poskytnúť osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou možnosti leteckej dopravy porovnateľné s možnosťami, ktoré majú k dispozícii ostatní občania, by sa im mala poskytnúť asistenčná služba na uspokojenie ich špeciálnych potrieb na letisku, ako aj na palube lietadla ([12]). V záujme sociálneho začlenenia musia osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou dostať takúto asistenčnú službu bez akýchkoľvek dodatočných poplatkov podľa článku 8 ods. 1 a článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006. Leteckí dopravcovia, ich zástupcovia, cestovné kancelárie, prevádzkovatelia zájazdov a riadiace orgány letiska preto nesmú osobe so zdravotným postihnutím alebo osobe so zníženou pohyblivosťou účtovať dodatočný poplatok za asistenčné služby na letisku alebo na palube lietadla.

2.3. **Bezpečnosť letectva**

Musí sa dodržiavať základná zásada bezpečnosti letectva pre všetkých cestujúcich a členov posádky a nesmie byť ohrozená. Malo by sa však zabezpečiť, aby sa táto zásada vždy, keď je to možné, uplatňovala spôsobom, ktorý zohľadňuje osobitné potreby osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou a ich právo na prístup k preprave na rovnakom základe ako ostatní, a aby to nemalo neprimeraný vplyv na ich schopnosť cestovať. Pravidlá bezpečnosti letectva by sa mali uplatňovať transparentným a konzistentným spôsobom.

2.4. **Spolupráca s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou**

Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou vo všeobecnosti najlepšie poznajú svoje osobitné potreby pri cestovaní. Preto je osvedčeným postupom, aby riadiace orgány letísk a leteckí dopravcovia nadviazali stály dialóg s organizáciami ich zástupcov, aby mohli lepšie reagovať na ich potreby týkajúce sa mobility.

V ďalej uvedených osobitných ustanoveniach nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa výslovne vyžaduje, aby riadiace orgány letísk spolupracovali s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou:

V článku 5 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa vyžaduje, aby riadiace orgány letiska spolupracovali s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou v rámci určovania miest príchodu a odchodu, na ktorých môžu osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou jednoduchým spôsobom oznámiť svoj príchod na letisko a požiadať o asistenčnú službu.

V súlade s článkom 9 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 musia riadiace orgány letísk pri prijímaní noriem kvality pre asistenčné služby spolupracovať s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou (okrem iných orgánov).

V prílohe 5-D k dokumentu ECAC č. 30 sa uvádza, že riadiace orgány letísk a leteckí dopravcovia by mali pri vypracúvaní svojich programov, politík a postupov odbornej prípravy spolupracovať s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou.

([12]) Pozri odôvodnenie 4 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

Keď leteckí dopravcovia a riadiace orgány letísk konzultujú s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, uprednostňuje sa spolupráca s rôznymi organizáciami, ktoré zastupujú širokú škálu osôb so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou.

Riadiacim orgánom letísk a leteckým dopravcom sa odporúča, aby do navrhovania a hodnotenia služieb vrátane poskytovania asistenčných služieb, zariadení a vybavenia zapojili aj organizácie zastupujúce osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou.

2.5. **Bezproblémová asistenčná služba vysokej kvality zodpovedajúca konkrétnym potrebám každého cestujúceho**

Poskytnutá asistenčná služba musí byť, pokiaľ je to možné, primeraná osobitným potrebám jednotlivých cestujúcich podľa článku 7 ods. 7 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

Zjednodušeným prístupom, ktorý nezohľadňuje rozmanitosť potrieb, je najmä poskytnutie invalidného vozíka s obsluhujúcim personálom všetkým osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou. Môže to zahŕňať napríklad poskytovanie usmernení pre cestujúcich so zrakovým postihnutím a poskytovanie základných informácií prístupnou formou pre cestujúcich s poruchami sluchu. Asistenčné služby by mali byť organizované takým spôsobom, aby sa predišlo akémukoľvek prerušeniu alebo oneskoreniu, a zároveň aby boli v celej EÚ zabezpečené prísne a rovnocenné normy ([13]). Malo by sa to chápať ako poskytovanie asistenčných služieb, ktoré sú primerané, pohodlné, bezpečné a bezproblémové. Preto by sa malo v čo najväčšej miere zabrániť presunom od jedného poskytovateľa asistenčných služieb k druhému, pretože takéto presuny často spôsobujú meškanie a nútia cestujúcich čakať na nový obsluhujúci personál. Cestujúci, ktorému bola poskytnutá asistenčná služba, by nikdy nemal zostať bez asistenčnej služby alebo bez dozoru ([14]), pokiaľ sa s cestujúcim nedohodne inak.

2.6. **Poskytovanie informácií prístupnou formou**

Leteckí dopravcovia a riadiace orgány letísk by mali cestujúcim leteckou dopravou poskytovať všetky základné informácie v alternatívnych podobách, ktorá je dostupná aj osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou. Informácie poskytované cestujúcim by mali byť štandardne dostupné osobám so zdravotným postihnutím (najmä pokiaľ ide o internetové aplikácie, automaty na lístky a oddelenia podpory) a s účinnosťou od 28. júna 2025 by sa mali zosúladiť s požiadavkami prístupnosti stanovenými v smernici (EÚ) 2019/882.

„Alternatívne podoby“ znamenajú, že informácie sa poskytujú súčasne v rôznych podobách, aby boli dostupné pre všetkých (napríklad ak sú informácie poskytované na obrazovke aj prostredníctvom akustických prostriedkov, budú dostupné nevidiacim aj nepočujúcim cestujúcim). Prístupné podoby zahŕňajú okrem iného: väčšie písmo, verziu v Braillovom písme, vyvýšené reliéfne znaky, ľahko čitateľnú verziu, audio formáty, ako sú webové stránky, mobilnú aplikáciu, video formát (obsahujúci titulky a tlmočenie do medzinárodnej a národnej posunkovej reči) a iný elektronický formát. Oznamovanie informácií osobám s poruchami sluchu môže byť uľahčené použitím načúvacích prístrojov, ako aj vizuálnych informácií (napr. piktogramov). Poskytnuté informácie by sa napríklad mohli zobrazovať na obrazovkách. Osvedčeným postupom je, aby zamestnanci letiska plynule ovládali vnútroštátne a medzinárodné posunkové jazyky počas otváracích hodín letiska. Informácie by sa mali poskytovať aspoň v rovnakých jazykoch ako informácie sprístupnené ostatným cestujúcim ([15]).

Podľa článku 4 ods. 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006 leteckí dopravcovia a ich zástupcovia zverejnia prístupnou formou tie bezpečnostné predpisy, ktoré sa vzťahujú na osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, ako aj všetky obmedzenia prepravy osôb so zdravotným postihnutím alebo osôb so zníženou pohyblivosťou. Tieto informácie by mali byť prístupné, jasné a ľahko vyhľadateľné (aspoň na webových sídlach leteckých dopravcov a ich zástupcov).

Podľa prílohy II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 sa od leteckých dopravcov takisto vyžaduje, aby oznamovali všetky základné informácie týkajúce sa letu prístupnou formou.

Podľa článku 5 ods. 2 a prílohy I k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 sa od riadiacich orgánov letísk vyžaduje, aby osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou poskytovali základné informácie o letisku, ktoré potrebujú v rámci letu na určených miestach príletu a odletu na letiskách, prístupnou formou.

([13]) Pozri odôvodnenie 5 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

([14]) V prílohe 5-D k dokumentu ECAC č. 30 sa uvádza, že osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou, ktoré potrebujú asistenčnú službu, by nemali zostať bez dozoru dlhšie ako 30 minút.

([15]) Pozri odôvodnenie 13 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

Podľa prílohy I k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 musia riadiace orgány letiska poskytovať informácie, ktoré osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou potrebujú na let, prístupnou formou.

Od 28. júna 2025 budú riadiace orgány letísk a leteckí dopravcovia povinní poskytovať informácie týkajúce sa dopravy (vrátane cestovných informácií v reálnom čase) v súlade s požiadavkami prístupnosti stanovenými v smernici (EÚ) 2019/882. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na webové sídla, služby poskytované prostredníctvom mobilných zariadení, inteligentný predaj lístkov, samoobslužné terminály a automaty na lístky.

3. ROZSAH PÔSOBNOSTI NARIADENIA (ES) Č. 1107/2006

3.1. Územná pôsobnosť

V článku 1 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa uvádza, že sa vzťahuje na osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, ktoré využívajú alebo majú v úmysle využiť komerčné služby leteckej prepravy pri odlete z letiska, tranzite cez letisko alebo po prílete na letisko, ktoré sa nachádza na území členského štátu, na ktorý sa vzťahuje zmluva ([16]).

Článkom 1 ods. 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa rozširuje rozsah pôsobnosti článkov 3, 4 a 10 nariadenia na cestujúcich, ktorí odlietajú z letiska nachádzajúceho sa v tretej krajine a ktorí prilietajú na letisko nachádzajúce sa na území členského štátu, na ktorý sa vzťahuje zmluva, ak je prevádzkujúcim dopravcom letecký dopravca EÚ. Nariadenie (ES) č. 1107/2006 sa preto nevzťahuje na lety prevádzkované leteckými dopravcami z krajín mimo EÚ (t. j. leteckými dopravcami, ktorí nemajú prevádzkovú licenciu vydanú členským štátom EÚ), ktorí cestujú z letiska tretej krajiny na letisko nachádzajúce sa na území EÚ.

3.2. Osobná pôsobnosť

3.2.1. *Vymedzenie pojmu osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou*

V článku 2 písm. a) nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa vymedzujú „zdravotne postihnuté osoby“ alebo „osoby so zníženou pohyblivosťou“ ako osoby, ktorých pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená kvôli akémukoľvek fyzickému postihnutiu (poškodeniu orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva, trvalému alebo dočasnému), duševnému postihnutiu alebo poškodeniu alebo inému dôvodu postihnutia, alebo veku, a ktorých situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb, ktoré sú k dispozícii pre všetkých cestujúcich, ich potrebám.

Osoby so zdravotným postihnutím nie sú homogénnou skupinou a majú rôzne potreby. Niektoré osoby môžu mať viac ako jedno zdravotné postihnutie. Niektoré zdravotné postihnutia sú viditeľné, ale mnohé postihnutia sú skryté a iní ich okamžite nevidia (napr. niektoré kognitívne neurologické ochorenia a chronické choroby) ([17]). Niekoľko letísk zaviedlo osvedčený postup, podľa ktorého majú osoby so skrytým zdravotným postihnutím možnosť identifikovať sa ako osoby, ktoré potrebujú asistenčnú službu, a to nosením vhodne navrhnutej šnúrky na krk, náramku a podobne.

Na účely nariadenia (ES) č. 1107/2006 môže byť zdravotné postihnutie trvalé alebo niekedy iba dočasné (napr. zlomená končatina). Príznaky zdravotného postihnutia sa môžu vyskytovať sporadicky, takže v určitých prípadoch môžu byť osoby skutočne nespôsobilé alebo mať zníženú pohyblivosť, ale v iných prípadoch budú absolútne spôsobilé.

([16]) Podľa článku 355 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa právo EÚ nevzťahuje na krajiny a územia uvedené v prílohe II k ZFEÚ (pozri prílohu II k ZFEÚ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Tieto krajiny a územia namiesto toho podliehajú osobitným dohodám o pridružení stanoveným v štvrtej časti ZFEÚ. Okrem toho sa podľa aktu o pristúpení Dánska nevzťahuje právo Únie na Faerské ostrovy. Faerské ostrovy sa preto majú považovať za tretiu krajinu v zmysle nariadenia (ES) č. 1107/2006.
Naopak, podľa článku 355 ZFEÚ sa ustanovenia zmlúv uplatňujú na francúzske zámorské departementy (t. j. Guadeloupe, Francúzska Guyana, Martinik, Réunion, Svätý Bartolomej a Svätý Martin), Azory, Madeiru a Kanárske ostrovy. Tieto územia sú preto súčasťou členského štátu, na ktorý sa vzťahuje zmluva v zmysle nariadenia (ES) č. 1107/2006.
Nariadenie (ES) č. 1107/2006 sa uplatňuje aj na Island a Nórsko (v súlade s Dohodou o EHP) a na Švajčiarsko (v súlade s Dohodou medzi Európskym spoločenstvom a Švajčiarskou konfederáciou o leteckej doprave z roku 1999).

([17]) Medzinárodná rada letísk (ACI) Europe uverejnila v roku 2024 svoje usmernenia týkajúce sa „pomoci cestujúcim s neviditeľným zdravotným postihnutím“ určené pre riadiace orgány letísk. V týchto usmerneniach sa opisujú najbežnejšie skryté zdravotné postihnutia a poskytujú praktické usmernenia o tom, ako pomáhať osobám s týmito zdravotnými postihnutiami: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Narastajúca veľkosť a komplexnosť letísk a obmedzený čas, ktorý je k dispozícii na príchod k odletovej bráne, môžu viesť k tomu, že osoby, ktoré sú zvyčajne sebestačné, požiadajú o asistenčnú službu. Je možné, že nebudú schopné prejsť dlhé vzdialenosti na letiskách v obmedzenom časovom období, aj keď nemusia potrebovať asistenčnú službu vo svojom každodennom živote.

Preto sa odporúča, aby riadiace orgány letísk používali užívateľsky ústretový dizajn letiska, v ktorom sa dá ľahko orientovať a má jasné a jednoznačné značenie s cieľom minimalizovať chôdzu na dlhé vzdialenosti a informovať cestujúcich o všetkých dôležitých podrobnostiach súvisiacich s ich letom a zmenách týchto podrobností (napr. odletovej brány), hneď ako sú tieto informácie k dispozícii.

V prípade, že osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou požiadajú o asistenčnú službu, každá žiadosť by sa mala posúdiť na základe jej podstaty, aby sa zabezpečilo, že asistenčná služba je primeraná skutočným potrebám dotknutej osoby v konkrétnom prostredí (na letisku alebo v lietadle) a letových podmienkach, aj keď sa očakáva, že sa asistenčná služba poskytne bez zbytočných obmedzení. V tejto súvislosti treba zdôrazniť, že niektorí cestujúci môžu potrebovať asistenčnú službu len na samotnom letisku (alebo dokonca len na určitých letiskách v závislosti od veľkosti a osobitných vlastností letiska), ale nie na palube lietadla.

To znamená, že ak letecký dopravca obmedzí počet cestujúcich so zdravotným postihnutím na palube s cieľom dodržať pravidlá bezpečnosti letectva, môže takéto obmedzenia uplatňovať len na cestujúcich, ktorí potrebujú asistenčnú službu na palube, a nie na osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, ktoré potrebujú asistenčnú službu iba na letisku, aby sa dostali k odletovej bráne a po prílete opustili letisko.

3.2.2. ***Požadovanie dôkazu o zdravotnom stave od osôb so zdravotným postihnutím alebo osôb so zníženou pohyblivosťou***

V nariadení (ES) č. 1107/2006 sa nevyžaduje, aby osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou predložili dôkaz o svojom stave s cieľom odôvodniť svoju žiadosť o asistenčnú službu. Leteckí dopravcovia preto nemôžu požadovať takéto dôkazy ako podmienku pre poskytnutie asistenčnej služby.

V prípade, že má však letecký dopravca alebo jeho zástupca, prevádzkovateľ zájazdu, riadiaci orgán letiska alebo spoločnosť, ktorá poskytuje špeciálnu asistenčnú službu v mene orgánu, ktorý riadi letisko, opodstatnené dôvody pre podozrenie z možného zneužitia zo strany cestujúceho s cieľom využiť bezplatnú asistenčnú službu, môže sa vykonať osobitné hĺbkové vyšetrovanie. K takémuto vyšetrovaniu by sa malo pristupovať s maximálnou starostlivosťou a opatrnosťou, pričom by sa mala zohľadniť dôstojnosť dotknutého cestujúceho a jeho právo na súkromie. Asistenčná služba môže byť v prípade zistenia zneužitia zamietnutá.

V prípade, že zdravotný stav cestujúceho ohrozuje jeho bezpečnú prepravu alebo zdravie ostatných cestujúcich a posádky ([18]), letecký dopravca, jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdov môže požiadať o lekárske potvrdenie, aby sa uistil, že je cestujúci na let spôsobilý. Osvedčeným postupom je, že leteckí dopravcovia akceptujú „preukazy zdravotnej spôsobilosti pre častých cestujúcich“, v ktorých lekár potvrdzuje, že cestujúci s chronickým ochorením je spôsobilý na let, vďaka čomu nebude potrebné vyžiadanie si lekárskeho povolenia na každú cestu počas obdobia platnosti preukazu ([19]).

Letecký dopravca je oprávnený odmietnuť prepravu tejto osoby, ak sa zistí, že osoba nie je zdravotne spôsobilá na let (buď preto, že existuje riziko, že prepravu nemožno vykonať bezpečným spôsobom, alebo preto, že by to mohlo ohroziť bezpečnosť letu) ([20]).

V článku 2 písm. j) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ([21]) sa takisto stanovuje, že letecké spoločnosti môžu odmietnuť prepravu osôb, ktoré nie sú zdravotne spôsobilé na let. Práva takýchto cestujúcich súvisiace s odmietnutím nástupu do lietadla podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 sa teda nevzťahujú na osobu, ktorej bol odmietnutý nástup do lietadla z primeraných dôvodov (vrátane prípadov, keď dôvodom odmietnutia bola skutočnosť, že osoba bola považovaná za zdravotne nespôsobilú na let).

([18]) V uznesení IATA 700 (Prijímanie a preprava právne nespôsobilých cestujúcich) (22. vydanie, jún 2022) sa špecifikujú okolnosti, za ktorých by mohlo byť primerané požadovať lekárske povolenie dotknutého cestujúceho.

([19]) Pozri bod 3.1.3 o zdravotnom preukaze cestujúcich, ktorí často lietajú (FREMEC) v uznesení IATA 700 (Prijímanie a preprava zdravotne nespôsobilých cestujúcich) (22. vydanie, jún 2002).

([20]) Podľa dokumentu CAT.GEN.MPA.105 [Zodpovednosti veliteľa (letu)] stanovené v prílohe IV. Podčasť A nariadenia Komisie (EÚ) č. 965/2012, ktorým sa ustanovujú technické požiadavky a administratívne postupy týkajúce sa leteckej prevádzky podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 216/2008 (Ú. v. EÚ L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj?locale=sk).

([21]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj?locale=sk).

3.2.3. ***Faktory, ktoré môžu byť potenciálnou príčinou zníženej pohyblivosti***

3.2.3.1. *Vek*

Postihnutia súvisiace s vysokým vekom môžu viesť k zníženej pohyblivosti vo väčšom rozsahu ako u priemerného cestujúceho. V prípade potreby sa takáto znížená pohyblivosť musí riešiť poskytnutím primeranej asistenčnej služby.

Viacerí leteckí dopravcovia poskytujú službu pre maloletých bez sprievodu, ktorá umožňuje deťom cestovať samým bez dospelej osoby, príbuzného alebo opatrovníka pod dohľadom personálu leteckej spoločnosti. Na takéto maloleté osoby bez sprievodu sa nevzťahuje nariadenie (ES) č. 1107/2006 a asistenčná služba osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou nemôže byť náhradou za službu pre maloletých bez sprievodu.

Situácie týkajúce sa dospelých cestujúcich s malými deťmi (najmä dojčatami), ktorých vek by mohol obmedziť ich pohyblivosť na letisku (napr. nemusia byť schopní zvládnuť prejsť dlhé vzdialenosti na veľkých letiskách v krátkom čase alebo prejsť po schodoch, v prípade absencie výťahov), by nemali byť vylúčené z poskytovania asistenčnej služby podľa nariadenia (ES) č. 1107/2006. V takýchto situáciách sa môže poskytnúť asistenčná služba pri preprave batožiny na letisku, aby sa sprevádzajúca dospelá osoba mohla sústrediť na pomoc malým deťom pri ich mobilite.

3.2.3.2. *Tehotenstvo*

Leteckí dopravcovia nie sú povinní prepravovať tehotné cestujúce, v prípade, že nemôžu lietať zo zdravotných alebo bezpečnostných dôvodov. Ak je však ovplyvnená pohyblivosť tehotnej cestujúcej (napr. pokiaľ ide o schopnosť rýchlo a ľahko sa pohybovať na veľkom letisku), a najmä na prípojných miestach, možno to považovať za patriace do rozsahu pôsobnosti nariadenia (ES) č. 1107/2006.

3.2.3.3. *Osoby s nadváhou*

V prípade, že stav osôb s nadváhou jasne znižuje ich pohyblivosť (napr. tým, že im bráni v ľahkom pohybe po letisku alebo prostredí lietadla), môžu sa považovať za osoby so zníženou pohyblivosťou. Bezpečnostné požiadavky môžu obmedziť prístup osobám s nadváhou v rámci leteckej prepravy rovnako ako v prípade akejkoľvek inej kategórie osôb so zníženou pohyblivosťou (napr. z dôvodu nedostatočnej dostupnosti vhodných sedadiel, či už ide o veľkosť alebo robustnosť samotného sedadla alebo bezpečnostného pásu).

4. **ODBORNÁ PRÍPRAVA**

Odborná príprava je dôležitým prvkom pri zabezpečovaní súladu s požiadavkami nariadenia (ES) č. 1107/2006. Zamestnanci leteckých dopravcov a riadiacich orgánov letísk (vrátane všetkých subdodávateľov pracujúcich v ich mene), ktorí prichádzajú do priameho styku s cestujúcou verejnosťou, musia absolvovať primeranú úroveň odbornej prípravy.

Riadiace orgány letiska a leteckí dopravcovia by pri organizovaní odbornej prípravy svojich zamestnancov mali prihliadať na dokument ECAC č. 30 časť I oddiel 5 ([22]).

Odborná príprava by mala byť prispôsobená konkrétnym pracovným požiadavkám a mala by zohľadňovať príslušné zákonné povinnosti stanovené v nariadení (ES) č. 1107/2006 alebo v iných medzinárodných právnych predpisoch, právnych predpisoch EÚ alebo vnútroštátnych právnych predpisoch.

V súlade s článkom 11 nariadenia (ES) č. 1107/2006 existujú tri úrovne povinností v oblasti odbornej prípravy.

a) zamestnanci pracujúci v mene riadiacich orgánov letiska a leteckých dopravcov (vrátane pracovníkov zamestnávaných subdodávateľmi), ktorí poskytujú priamu asistenčnú službu osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, musia absolvovať odbornú prípravu, ktorá im poskytne osobitné a účinné znalosti o tom, ako splniť potreby takýchto cestujúcich ([23]).

([22]) Pozri odôvodnenie 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

([23]) Napríklad rezervační agenti a zamestnanci telefonických centier leteckých dopravcov by mali absolvovať osobitnú odbornú prípravu o tom, ako vyhľadávať informácie o zdravotnom postihnutí alebo znížení mobility, aké sú typické potreby pomoci pre osobu s týmto špecifickým zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou, a ako zaznamenávať informácie týkajúce sa pomoci a zabezpečiť ich správne odovzdávanie.
Takisto by sa mali vyučovať zdravotné a bezpečnostné aspekty poskytovania asistenčnej služby osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou s cieľom zabezpečiť, aby pri poskytovaní asistenčnej služby nedošlo k ohrozeniu zdravia a bezpečnosti zamestnancov.

b) zamestnanci pracujúci v mene riadiacich orgánov letiska alebo leteckých dopravcov na letisku, ktorí majú priamy kontakt so širokou cestujúcou verejnosťou, musia absolvovať odbornú prípravu týkajúcu sa rovnosti v oblasti zdravotného postihnutia a odbornú prípravu týkajúcu sa informovanosti o tomto postihnutí ([24]). Táto povinnosť odbornej prípravy je menej náročná a úroveň odbornej prípravy je všeobecnejšia ako odborná príprava zamestnancov (v predchádzajúcom odseku), ktorý poskytuje priame asistenčné služby osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou. Vzťahuje sa však na väčšiu skupinu zamestnancov.

c) všetci noví zamestnanci leteckých dopravcov a riadiacich orgánov letísk (vrátane tých, ktorí nepracujú v priamom kontakte s cestujúcou verejnosťou) ([25]) musia absolvovať odbornú prípravu týkajúcu sa zdravotného postihnutia. Úroveň a intenzita odbornej prípravy by mala závisieť od toho, či majú zamestnanci priamy kontakt s cestujúcou verejnosťou. Ak takéto prepojenie neexistuje, odborná príprava môže byť najmenej náročná a najviac všeobecná z troch druhov odbornej prípravy stanovených v článku 11 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

Riadiace orgány letísk a leteckí dopravcovia musia zabezpečiť, aby všetci ich zamestnanci pravidelne absolvovali doškoľovacie kurzy odbornej prípravy.

Všetci zamestnanci pôsobiaci v leteckej doprave by mali absolvovať primeranú odbornú prípravu. Cestovné kancelárie by napríklad mali absolvovať odbornú prípravu, aby pochopili potreby a druh pomoci, ktorú vyžadujú rôzne kategórie osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou. Podobne by mali zamestnanci bezpečnostnej služby absolvovať odbornú prípravu, aby vykonávali bezpečnostné kontroly pri maximálnom rešpektovaní dôstojnosti osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou.

Obsah programov odbornej prípravy by mal byť konzultovaný s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou. Prevádzkovatelia letísk a lietadiel by mali zvážiť zapojenie týchto organizácií do hodnotenia obsahu svojich programov odbornej prípravy a, ak je to možné, do poskytovania samotnej odbornej prípravy ([26]).

Dokument ECAC č. 30, časť I, oddiel 5 obsahuje usmernenia o rozsahu, obsahu a organizácii rôznych programov odbornej prípravy ([27]), ktoré by leteckí dopravcovia a riadiace orgány letísk mali pri formulovaní svojich programov odbornej prípravy brať na vedomie ([28]).

5. PRAVIDLÁ UPLATNITEĽNÉ NA PRÍPRAVU NA CESTU

5.1. Dostupnosť webových sídel letísk a leteckých dopravcov a služieb poskytovaných prostredníctvom mobilných zariadení vrátane mobilných aplikácií

Webové sídla a služby poskytované prostredníctvom mobilných zariadení (vrátane mobilných aplikácií letísk a leteckých dopravcov) zohrávajú kľúčovú úlohu pri poskytovaní informácií zákazníkom pri rezervácii leteniek a oznamovaní potrieb asistenčných služieb. Pri navrhovaní takýchto dostupných webových sídel by sa mali vždy zohľadňovať existujúce medzinárodné usmernenia ([29]) a normy EÚ ([30]), aby sa splnili potreby osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou. V prílohe 5-J k dokumentu ECAC č. 30 časti I oddiele 5 sa podrobne opisujú normy, ktoré by letiská a leteckí dopravcovia mali dodržiavať, aby boli ich webové sídla a mobilné aplikácie dostupné osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou. V takýchto normách sa stanovuje najmä to, že informácie pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou by sa mali dať jednoducho nájsť na jedinej stránke, ktorá sa nenachádza vzdialená od domovskej stránky webového sídla leteckého dopravcu alebo letiska na viac ako jedno kliknutie. Riadiace orgány letísk a leteckí dopravcovia budú od 28. júna 2025 povinní sprístupniť svoje webové sídla a služby poskytované prostredníctvom mobilných zariadení (vrátane mobilných aplikácií) osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou v rovnakej miere ako všetkým ostatným cestujúcim – v súlade s článkom 2 ods. 2 písm. c) bodmi i) a ii) smernice (EÚ) 2019/882.

([24]) Táto kategória by mala zahŕňať aj veliteľov lietadiel, aby mohli prijímať informované rozhodnutia o nástupe na palubu osôb so zdravotným postihnutím alebo osôb so zníženou pohyblivosťou. Osobitná pozornosť by sa mala venovať ich odbornej príprave v oblasti „skrytého zdravotného postihnutia“.

([25]) Napríklad zamestnanci pozemnej obsluhy by mali byť vyškolení v oblasti manipulácie s mobilnými pomôckami.

([26]) Pozri prílohu 5-G k dokumentu ECAC č. 30 časť I oddiel 5.

([27]) Pozri najmä prílohu 5-G k dokumentu ECAC č. 30 časť I oddiel 5.

([28]) Pozri odôvodnenie 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

([29]) Najmä usmernenia o dostupnosti webového obsahu (WCAG) 2.1: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.

([30]) Pozri napríklad harmonizovanú európsku normu o prístupnosti IKT (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Informácie o bezpečnostných pravidlách a obmedzeniach leteckých spoločností v súvislosti s prepravou osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou**

V článku 4 ods. 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa uvádza, že letecký dopravca alebo jeho zástupca „zverejní v prístupnej forme a najmenej v tých istých jazykoch, v ktorých poskytuje informácie ostatným cestujúcim, bezpečnostné pravidlá, ktoré platia pri preprave zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou, ako aj všetky obmedzenia ich prepravy alebo prepravy mobilných pomôcok z dôvodu veľkosti lietadla“. Prevádzkovateľ zájazdu však „poskytne bezpečnostné pravidlá a obmedzenia týkajúce sa letov zahrnutých v balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb, ktoré organizuje, predáva alebo ponúka na predaj“.

Takéto informácie by mali zahŕňať aspoň ([31]): akékoľvek obmedzenia súvisiace s bezpečnostnými požiadavkami alebo obmedzeniami z dôvodu veľkosti lietadla, situácie, keď je sprevádzajúca osoba povinná poskytnúť bezpečnostnú pomoc, nedostatok dostupných toaliet, akýkoľvek nedostatok pohyblivých lakťových opierok smerom do uličky, rozmery sedadla a veľkosť uličky v súvislosti s bezpečnostnými požiadavkami alebo veľkosť lietadla, informácie o dostupnosti vo vnútri lietadla, či má letecká spoločnosť na palube invalidné vozíky umožňujúce prístup na toalety, informácie o preprave zdravotníckeho vybavenia a slepeckých psov s osvedčením, informácie o poskytovaní kyslíka na lekárske účely, ako požiadať o asistenčné služby, ako podať sťažnosť. Jazyk by mal byť jednoduchý a zrozumiteľný. Leteckí dopravcovia by mali tieto informácie jednoduchým spôsobom sprístupniť na svojich domovských stránkach a prostredníctvom svojich služieb pre zákazníkov, aby sa osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou mohli na základe bezpečnostných postupov a asistenčných služieb poskytovanej na palube informovane rozhodnúť, či budú cestovať konkrétnym letom.

Vždy, keď je to možné, by takéto informácie mali byť cestujúcim k dispozícii pred vykonaním rezervácie alebo aspoň čo najskôr po sprístupnení týchto informácií.

5.3. **Rezervácia**

Zákazníci by mali mať možnosť rezervácie buď telefonicky, alebo cez internet, aby sa zabezpečilo lepšie oznamovanie potreby pomoci leteckým dopravcom vopred (aj prostredníctvom ich zástupcov a prevádzkovateľov zájazdov) a aby sa umožnila maximálna dostupnosť pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou. Leteckí dopravcovia, ich zástupcovia a prevádzkovatelia zájazdov, ktorí povzbudzujú zákazníkov, aby robili rezervácie výlučne na webovom sídle, by mali zohľadniť skutočnosť, že niektoré osoby nemusia mať prístup na ich webové sídla z dôvodov súvisiacich s ich zdravotným postihnutím ([32]).

Osoby, ktoré si letenky rezervujú prostredníctvom internetových stránok, však môžu radšej telefonicky vysvetliť asistenčnú službu, ktorú si vyžadujú ich osobitné potreby. To umožňuje rezervačným agentom klásť relevantné otázky a lepšie pochopiť potreby zákazníkov v oblasti asistenčných služieb. Osvedčeným postupom leteckých dopravcov je zriadiť vyhradené bezplatné telefónne linky (vrátane video služieb poskytovaných v národnom posunkovom jazyku) a vytvoriť tím, ktorý sa špecializuje na riešenie otázok prístupnosti v prípade žiadostí o asistenčné služby. Pred prijatím rezervácie od osôb so zdravotným postihnutím alebo osôb so zníženou pohyblivosťou by mali leteckí dopravcovia, ich zástupcovia a prevádzkovatelia zájazdov vynaložiť všetko primerané úsilie na overenie toho, či existuje bezpečnostný dôvod, pre ktorý takéto osoby nemôžu nastúpiť na príslušný let ([33]).

Odporúča sa, aby ostatní sprostredkovatelia uplatňovali rovnaký prístup. Včasná výmena informácií medzi leteckými dopravcami a týmito inými sprostredkovateľmi je nevyhnutná na to, aby mohli byť cestujúci správne informovaní.

Zástupcovia leteckých dopravcov by mali zákazníkov upozorniť, aby si pred letom overili bezpečnostné a ochranné obmedzenia leteckého dopravcu, pretože takéto obmedzenia by mohli mať vplyv na prepravu zdravotníckeho vybavenia alebo vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti (napr. určité typy batérií pre mobilné pomôcky). V prípade cestovania s mobilnou pomôckou by mali zástupcovia leteckých dopravcov poskytnúť poradenstvo o pravidlách zodpovednosti za stratu alebo poškodenie mobilnej pomôcky, aby mohli zákazníci zvážiť, či poskytnú vyhlásenie o osobitnom záujme ([34]) alebo uzavrú vhodnú poistnú zmluvu.

([31]) Pozri prílohu 5-J k dokumentu ECAC č. 30 časť I oddiel 5.
([32]) Zvážiť by sa malo aj poskytnutie textového telefónu, ktorý by umožnil prístup nepočujúcim a sluchovo postihnutým osobám.
([33]) Pozri odôvodnenie 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006.
([34]) Pozri kapitolu 9 týchto výkladových usmernení na tému vyhlásenia o osobitnom záujme.

Leteckí dopravcovia a prevádzkovatelia zájazdov by pri ponúkaní prípojných letov osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou mali zabezpečiť, aby mali cestujúci dostatok času dostaviť sa na svoj prípojný let, pričom by mali zohľadniť skutočnosť, že môžu potrebovať viac času ako ostatní cestujúci.

5.4. **Oznámenie potrieb asistenčných služieb vopred**

Oznámenie vopred je nevyhnutné na to, aby sa zabezpečilo poskytnutie primeranej pomoci osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, ktoré o ňu požiadajú. To znamená, že zodpovední zamestnanci sú si vedomí potrieb týchto osôb a sú pripravení a schopní poskytnúť potrebné vybavenie a aby sa účinne využívali zdroje leteckých dopravcov a riadiacich orgánov letísk.

5.4.1. ***Oznámenie potreby asistenčných služieb vopred***

Podľa článku 7 ods. 1 a 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 musia osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou vopred oznámiť svoje potreby pomoci a prípadne potrebu týkajúcu sa prepravy svojich mobilných pomôcok ([35]) a potrebu, aby ich najneskôr 48 hodín pred uverejneným časom odletu letu sprevádzal ich slepecký pes s osvedčením, aby mali nárok na primeranú asistenčnú službu. V takýchto prípadoch je riadiaci orgán letiska zodpovedný za zabezpečenie toho, aby sa asistenčná služba poskytovala takým spôsobom, aby mohla dotknutá osoba nastúpiť na let, na ktorý má rezerváciu.

Oznámenie vopred musí byť vždy bezplatné bez ohľadu na spôsob, akým boli rezervácia alebo oznámenie vopred vytvorené. Napríklad nie je povolené vyžadovať od cestujúcich, aby používali telefónne linky so zvýšenou tarifou, aby vopred oznámili svoje potreby v oblasti asistenčných služieb.

Ak osoba so zdravotným postihnutím alebo osoba so zníženou pohyblivosťou vopred neoznámi potrebu asistenčných služieb alebo ju oznámi vopred menej ako 48 hodín pred uverejneným časom odletu, riadiaci orgán letiska je napriek tomu podľa článku 7 ods. 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006 povinný urobiť všetko preto, aby poskytol asistenčné služby umožňujúce, aby príslušná osoba mohla nastúpiť na svoj rezervovaný let. Leteckému dopravcovi by mali byť poskytnuté tieto informácie, aby mohol poskytnúť primeranú pomoc:

a) povahu a opis potrieb asistenčných služieb (najmä pokiaľ ide o sprevádzajúce osoby), batožinu, a ak je to možné, údaj o tom, kedy a kde sa pomoc vyžaduje,

b) opis všetkých mobilných pomôcok vrátane množstva, modelu, rozmerov, hmotnosti, typu batérie a hodinového výkonu a návod na použitie (ak je k dispozícii),

c) opis akéhokoľvek zdravotníckeho vybavenia (napr. kyslíka na lekárske použitie, ventilátora alebo respirátora),

d) či je cestujúci sprevádzaný slepeckým psom s osvedčením,

e) či sa vyžaduje invalidný vozík na palube ([36]).

Každé zdravotné postihnutie je iné, a preto by mali mať osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou možnosť poskytnúť dodatočné informácie na doplnenie svojej žiadosti o asistenčné služby. Je osvedčeným postupom, aby leteckí dopravcovia, ich zástupcovia a prevádzkovatelia zájazdov umožnili osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou uvádzať dodatočné informácie vo „voľnom texte“ ako súčasť ich oznámenia vopred – okrem kódu žiadosti o špeciálne služby (SSR) Medzinárodného združenia leteckých dopravcov (IATA), v ktorom sa všeobecne opisuje ich potreba asistenčných služieb. Okrem toho by osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou mali mať takisto možnosť jednoduchým spôsobom predložiť takéto dodatočné informácie po prvej žiadosti o asistenčnú službu, okrem iného prostredníctvom stránky „Spravovať moju rezerváciu“ na domovskej stránke leteckého dopravcu, emailom leteckému dopravcovi alebo jeho zástupcovi alebo prevádzkovateľovi zájazdov, telefonicky leteckému dopravcovi alebo jeho zástupcovi alebo prevádzkovateľovi zájazdov.

([35]) Pozri prílohy I a II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006.

([36]) V nariadení (ES) č. 1107/2006 sa leteckým dopravcom výslovne neukladá povinnosť prepravovať invalidné vozíky na palube. V bode 5.5 dokumentu ECAC č. 30 časti I oddiele 5 sa však odporúča, aby členské štáty ECAC uložili leteckým dopravcom povinnosť prepravovať aspoň jeden invalidný vozík na palube nového lietadla a lietadla po rozsiahlej rekonštrukcii, ak má dané lietadlo 100 alebo viac miest na sedenie.
V prílohe II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 sa od leteckých dopravcov vyžaduje, aby v prípade potreby poskytovali primeranú pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou pri presune zo svojho sedadla na toalety, pričom hlavným nástrojom na poskytovanie takejto pomoci sú invalidné vozíky na palube.

Organizácie zastupujúce osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, vnútroštátne orgány presadzovania práva, leteckí dopravcovia, prevádzkovatelia zájazdov a riadiace orgány letísk by mali zohrávať aktívnu úlohu pri zvyšovaní informovanosti a nabádať osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, aby vždy, keď je to možné, včas informovali o svojich potrebách asistenčných služieb. Pritom by mali varovať pred možnými negatívnymi dôsledkami, v prípade, že svoje potreby vopred neoznámia. Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou by mali byť takisto nabádané k tomu, aby vopred oznámili svoje potreby pomoci – najlepšie pri rezervácii svojho letu a v každom prípade aspoň 48 hodín pred ich plánovaným odletom. Na tento účel by sa karty veľkosti peňaženky obsahujúce informácie o tom, ako vopred oznámiť potreby asistenčných služieb a možné negatívne dôsledky v prípade, že sa oznámenie vopred neoznámi, mohli na letisku distribuovať cestujúcim, ktorí o tom vopred neinformovali ([37]).

Je osvedčeným postupom, že leteckí dopravcovia, cestovné kancelárie a prevádzkovatelia zájazdov, ako aj iní sprostredkovatelia, ktorí dostanú oznámenie o asistenčnej službe vopred, poskytnú cestujúcemu písomné potvrdenie o tejto skutočnosti [napríklad v elektronickej forme (napr. e-mailom) alebo na palubnom lístku], aby cestujúcim umožnili preukázať, že svoje potreby asistenčných služieb vopred oznámili včas. Ak postúpenie oznámenia medzi leteckým dopravcom, cestovnou kanceláriou, prevádzkovateľom zájazdu a riadiacim orgánom letiska zlyhá, cestujúci môže predložiť takéto písomné potvrdenie ako dôkaz *prima facie*, že svoje potreby asistenčných služieb vopred oznámil včas a prostredníctvom dohodnutých metód.

5.4.2. ***Povinnosť leteckých dopravcov, ich zástupcov a prevádzkovateľov zájazdov zjednodušiť oznamovanie vopred a odovzdať ho príslušným aktérom***

V článku 6 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa vyžaduje, aby leteckí dopravcovia, ich zástupcovia a prevádzkovatelia zájazdu prijali na všetkých predajných miestach na území členských štátov, na ktoré sa vzťahuje zmluva, všetky opatrenia potrebné na prijatie oznámenia zdravotne postihnutých osôb alebo osôb so zníženou pohyblivosťou o potrebe asistenčných služieb. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na predaj cez telefón a cez internet.

Osvedčeným postupom pre ostatných sprostredkovateľov je aj dodržiavanie pravidiel uvedených v článku 6 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

Osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou by sa mali poskytnúť alternatívne komunikačné prostriedky [napr. rezervačná stránka webového sídla, webový chat, e-mail a priama telefónna linka ([38])], aby mohli vopred oznámiť svoje potreby v oblasti asistenčných služieb. Tým sa zabezpečí účinné uplatňovanie práva osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou v oblasti asistenčných služieb stanovených v článku 7 ods. 1 a článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

Potreba asistenčných služieb na mieste často súvisí s usporiadaním letiskových terminálov a príslušnými vzdialenosťami, ktoré treba prejsť chôdzou. Cestujúci preto môže potrebovať asistenčnú službu pri odlete, a nie pri prílete a počas spojení – alebo naopak. Cestujúci by preto mali mať možnosť vopred oznámiť asistenčnú službu, ktorú potrebujú na každom východiskovom letisku a/alebo cieľovom letisku v rámci letového segmentu, aby riadiace orgány letiska mohli lepšie prideliť svoje zdroje a poskytovať vyššiu kvalitu asistenčných služieb.

Rezervační agenti musia poznať všetky pravidlá a obmedzenia, ktoré by mohli brániť preprave cestujúceho alebo poskytovaniu požadovanej asistenčnej služby. Musia mať aj možnosť vyžiadať si od cestujúceho všetky relevantné informácie potrebné na určenie povahy požadovanej asistenčnej služby.

Okrem odbornej prípravy svojich vlastných obchodných zástupcov a príslušných pracovníkov starostlivosti o zákazníkov, ktorí sú v kontakte s cestujúcimi a ktorí potrebujú asistenčnú službu, by mali leteckí dopravcovia aktívne spolupracovať so svojou sieťou cestovných kancelárií a prevádzkovateľov zájazdov, aby zabezpečili správne zhromažďovanie informácií od cestujúcich, ktorí potrebujú asistenčnú službu.

Odporúča sa, aby boli iní nezávislí sprostredkovatelia informovaní o všetkých pravidlách a obmedzeniach, ktoré by mohli zabrániť preprave osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou alebo by mohli brániť poskytovaniu požadovanej pomoci. Musia mať aj možnosť vyžiadať si od cestujúceho všetky relevantné informácie potrebné na určenie povahy požadovanej asistenčnej služby. Včasné oznamovanie týchto informácií medzi leteckými dopravcami a týmito nezávislými sprostredkovateľmi je nevyhnutné na to, aby mohli byť cestujúci riadne informovaní (najmä v prípade okolností, keď sa uplatňujú osobitné podmienky a práva).

([37]) Pozri prílohu 5-H k dokumentu ECAC č. 30 časť I oddiel 5.
([38]) Pozri prílohu 5-J k dokumentu ECAC č. 30 časť I oddiel 5.

V článku 7 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa uvádza, že oznámenie o osobitnej potrebe asistenčných služieb cestujúceho sa vzťahuje aj na spiatočný let, ak let tam aj spať bol dojednaný s tým istým leteckým dopravcom. To znamená, že osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou nemusia v prípade spiatočného letu opakovane oznamovať svoje potreby. Osvedčeným postupom je zaregistrovať potreby pomoci cestujúceho s trvalým zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou, ktorý často cestuje s tým istým leteckým dopravcom (so súhlasom cestujúceho), a použiť tieto informácie na následné rezervácie, aby sa predišlo potrebe nového oznámenia vopred vždy, keď si takýto cestujúci rezervuje let.

Pri spracúvaní osobných údajov vrátane zhromažďovania a uchovávania osobných údajov počas oznamovania potrieb v oblasti asistenčných služieb a ich zasielania riadiacemu orgánu letiska alebo prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi vopred na účely plnenia povinností týkajúcich sa asistenčných služieb sa musia v plnej miere dodržiavať právne predpisy EÚ o ochrane údajov ([39]).

5.5. **Odmietnutie rezervácie alebo nástupu na palubu**

Zákaz odmietnutia rezervácie alebo nástupu na palubu osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou je jednou z hlavných zásad zakotvených v článku 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006 ([40]).

V článku 4 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa stanovujú dve výnimky z tejto zásady: a) ak nie je možné prepraviť dotknutú osobu a naďalej spĺňať bezpečnostné požiadavky určené zákonom alebo rozhodnutím orgánu, ktorý vydal osvedčenie leteckého prevádzkovateľa, b) ak veľkosť lietadla alebo jeho dverí nedovoľuje nástup na palubu alebo prepravu zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou.

Tieto dve výnimky by sa mali uplatniť len vtedy, ak sa zvážili všetky primerané možnosti, ktoré dotknutej osobe umožňujú cestovať, a zistilo sa, že nie sú uskutočniteľné.

V mnohých situáciách môžu byť bezpečnostné požiadavky splnené vďaka pomoci sprevádzajúcej osoby, ktorá koná ako bezpečnostný asistent. V takýchto situáciách môže letecký dopravca, jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdu [podľa článku 4 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006] požiadať, aby cestujúceho sprevádzal niekto, kto môže poskytnúť potrebnú bezpečnostnú pomoc.

Samotná skutočnosť, že cestujúci neinformoval o svojich potrebách asistenčných služieb alebo neposkytol dostatočné informácie o týchto potrebách asistenčných služieb, neodôvodňuje odmietnutie rezervácie alebo nástupu na palubu týchto cestujúcich.

V článku 4 ods. 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa stanovuje, že leteckí dopravcovia musia zverejniť v prístupnej forme bezpečnostné pravidlá, ktoré platia pri preprave osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou, ako aj všetky obmedzenia prepravy mobilných pomôcok z dôvodu veľkosti lietadla, aby sa cestujúcim umožnilo prijať informované rozhodnutie o tom, ako si rezervovať let bez toho, aby im hrozilo odmietnutie nástupu do lietadla a aby sa leteckým dopravcom zabránilo v tom, aby odmietli nastúpiť na palubu osobám so zdravotným postihnutím alebo osobám so zníženou pohyblivosťou.

Ak letecký dopravca odmietne rezerváciu alebo nástup do lietadla z dôvodu uvedeného v článku 4 ods. 1, letecký dopravca, jeho zástupca, prevádzkovateľ zájazdu je podľa toho istého ustanovenia povinný vynaložiť primerané úsilie na to, aby cestujúcemu ponúkol prijateľnú alternatívu. Pre ostatných sprostredkovateľov je osvedčeným postupom, aby sa riadili rovnakou praktikou.

Leteckí dopravcovia sú povinní informovať osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou (najlepšie vo fáze oznámenia vopred, ale v každom prípade čo najskôr), ak sa dovolávajú jednej z dvoch výnimiek stanovených v článku 4 ods. 1. Dotknutý cestujúci potom bude môcť prijať alternatívne opatrenia. Vyplýva to zo znenia článku 4 ods. 4 nariadenia (ES) č. 1107/2006, v ktorom sa vyžaduje, aby sa informácie poskytovali „okamžite“.

Leteckí dopravcovia by preto mali cestujúcich vopred informovať o všetkých relevantných okolnostiach (napríklad o zmene prevádzkujúceho dopravcu alebo lietadla), ktoré by mohli mať vplyv na ich schopnosť prepravovať osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou.

([39]) Pozri odôvodnenie 12 nariadenia (ES) č. 1107/2006. Pozri aj nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj?locale=sk).

([40]) Pozri bod 2.1.1 týchto usmernení.

Podľa článku 4 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006, ak je cestujúcemu odmietnutý nástup do lietadla z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti, cestujúcemu a každej osobe sprevádzajúcej tohto cestujúceho na pozícií bezpečnostného asistenta požadovaného leteckým dopravcom sa musí ponúknuť [v súlade s článkom 8 nariadenia (ES) č. 261/2004] buď i) možnosť výberu medzi vrátením celej ceny letenky (a právom na spiatočný let v prípade letu s viacerými zastávkami), alebo ii) náhradný let. Právo na spiatočný let alebo náhradný let je podmienené tým, že cestujúci so zdravotným postihnutím alebo cestujúci so zníženou pohyblivosťou je schopný splniť povinnú bezpečnostnú požiadavku spiatočného letu alebo náhradného letu.

Ak letecký dopravca odmietne nástup do lietadla osobe so zdravotným postihnutím alebo osobe so zníženou pohyblivosťou v rozpore s ustanoveniami nariadenia (ES) č. 1107/2006, táto osoba má nárok na náhradu [v súlade s článkom 7 nariadenia (ES) č. 261/2004], zmenu rezervácie alebo náhradu ceny cestovného lístka, a asistenčné služby [v súlade s článkami 8 a 9 nariadenia (ES) č. 261/2004] ([41]).

Podľa článku 4 ods. 4 nariadenia (ES) č. 1107/2006 musí letecký dopravca, jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdu, ktorí odmietnu prijať rezerváciu z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti, okamžite informovať osobu so zdravotným postihnutím alebo osobu so zníženou pohyblivosťou o dôvodoch. Tým sa zabráni svojvoľnému odmietnutiu prepravy osôb so zdravotným postihnutím alebo osôb so zníženou pohyblivosťou. Leteckí dopravcovia by mali poskytnúť jasné a presné vysvetlenie zamietnutia s osobitným odkazom na príslušné vnútroštátne, medzinárodné alebo únijné právne predpisy alebo rozhodnutie príslušného orgánu v oblasti bezpečnosti. Všeobecný odkaz na článok 4 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 nestačí. Leteckí dopravcovia by mali v prípade potreby špecifikovať, aký prvok lietadla fyzicky znemožňuje nástup do lietadla alebo prepravu dotknutých osôb so zdravotným postihnutím alebo osôb so zníženou pohyblivosťou. Odporúča sa, aby sprostredkovatelia dodržiavali rovnaké pravidlo.

V článku 4 ods. 4 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa vyžaduje, aby letecký dopravca, jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdu na požiadanie písomne oznámili dotknutej osobe dôvody zamietnutia do piatich pracovných dní od podania žiadosti. Takisto je osvedčeným postupom, aby sprostredkovatelia uplatňovali rovnaký prístup.

Leteckí dopravcovia, ich zástupcovia a prevádzkovatelia zájazdu musia byť schopní odôvodniť vnútroštátnym orgánom presadzovania práva (alebo v akomkoľvek rozhodcovskom konaní a/alebo v prípade potreby na súde) akékoľvek odmietnutie prijať rezerváciu alebo nástup do lietadla osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou na základe nariadenia (ES) č. 1107/2006. Príslušné informácie sa preto musia zaznamenať a uchovávať primeraný čas, aj keď cestujúci nepožiada o písomné oznámenie dôvodov. Keďže v nariadení (ES) č. 1107/2006 neexistujú výslovné pravidlá týkajúce sa časových rámcov, tieto orgány by mali uchovávať príslušné informácie počas období stanovených v príslušných vnútroštátnych právnych predpisoch.

5.6. **Požiadavka na sprevádzajúcu osobu konajúcu ako bezpečnostný asistent**

Všeobecná zásada nediskriminácie bráni leteckému dopravcovi, jeho zástupcovi alebo prevádzkovateľovi zájazdu stanoviť osobitné podmienky týkajúce sa cestovania osobám so zdravotným postihnutím alebo osobám so zníženou pohyblivosťou.

Letecký dopravca alebo jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdu môže od osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou vyžadovať, aby cestovali v sprievode niekoho, v prípade, že nie sú sebestačné a ich preprava predstavuje bezpečnostné riziko, pretože nie sú schopné samostatne spĺňať uplatniteľné bezpečnostné požiadavky ([42]). Za týchto okolností môžu letecký dopravca alebo jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdu [podľa článku 4 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006] vyžadovať, aby osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou sprevádzala osoba, ktorá dokáže poskytnúť pomoc potrebnú na splnenie príslušných bezpečnostných požiadaviek (bezpečnostný asistent).

Leteckí dopravcovia by mali informovať svojich zákazníkov o podmienkach, za ktorých vyžadujú, aby bezpečnostný asistent cestoval s osobou so zdravotným postihnutím alebo osobou so zníženou pohyblivosťou.

Osobám so zdravotným postihnutím alebo osobám so zníženou pohyblivosťou nemožno odmietnuť prepravu alebo od nich nemožno vyžadovať, aby cestovali s bezpečnostným asistentom len preto, že nie sú samostatne schopné vykonávať činnosti súvisiace s ich pohodlím na palube lietadla (napríklad nedokážu samostatne jesť alebo používať toaletu). Závisí od cestujúceho, aby sa rozhodol, či bude cestovať s niekým, kto mu bude pomáhať s úlohami súvisiacimi s osobným komfortom. Palubní sprievodcovia však nie sú povinní poskytovať osobnú asistenciu osobám so zdravotným postihnutím alebo osobám so zníženou pohyblivosťou (napríklad pomáhať s jedením alebo pitím, pomáhať v kúpeľni alebo na toaletách, ak cestujúci nie je schopný používať toalety bez pomoci, alebo s podávaním liekov).

([41]) Pozri článok 2 písm. j) a článok 4 ods. 3 nariadenia (ES) č. 261/2004.

([42]) To zahŕňa každého, kto nie je schopný zapnúť si bezpečnostný pás a odopnúť ho, opustiť svoje sedadlo a bez pomoci sa dostať k núdzovému východu, vytiahnuť a upevniť si záchrannú vestu, nasadiť si kyslíkovú masku bez pomoci, alebo rozumieť inštruktáži o bezpečnosti a všetkým radám a pokynom, ktoré vydala posádka v núdzovej situácii (vrátane informácií oznámených v prístupnej forme).

S cieľom pomôcť leteckým dopravcom, ich zástupcovi alebo prevádzkovateľovi zájazdu určiť, či osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou môžu cestovať bez sprievodu, by im mali klásť otázky týkajúce sa kritérií stanovených v platných bezpečnostných pravidlách a nemali by predpokladať ich nezávislú schopnosť dodržiavať bezpečnostné pravidlá.

Podľa článku 4 ods. 4 nariadenia (ES) č. 1007/2006 musia leteckí dopravcovia, ich zástupcovia alebo prevádzkovatelia zájazdu uviesť podrobné dôvody, ak požadujú, aby boli osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou sprevádzané.

V závislosti od konkrétnych okolností môže byť osvedčeným postupom, aby leteckí dopravcovia umožnili osobe so zdravotným postihnutím alebo osobe so zníženou pohyblivosťou, aby počas letu požiadala o pomoc iného cestujúceho a dostala takúto pomoc, pričom by sa dobrovoľne prihlásila ako ich sprevádzajúca osoba.

Ak letecký dopravca vyžaduje, aby osobu so zdravotným postihnutím alebo osobu so zníženou pohyblivosťou sprevádzal bezpečnostný asistent, je osvedčeným postupom, aby letecký dopravca ponúkol bezplatnú prepravu tejto sprevádzajúcej osobe konajúcej ako bezpečnostný asistent ([43]). V prípade iných druhov dopravy (t. j. železničnej, autobusovej, autokarovej a vodnej) už existuje právo bezplatne prepravovať takýchto sprevádzajúcich bezpečnostných asistentov.

Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou by mali byť plne informované o dodatočných nákladoch na prepravu bezpečnostného asistenta, ak sa letecký dopravca odvoláva na článok 4 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a požaduje, aby ich sprevádzala osoba konajúca ako bezpečnostný asistent.

5.7. **Cestovanie so slepeckým psom s osvedčením**

V článku 7 ods. 2 a v prílohe II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 sa uvádza, že v prípade, keď si osoba so zdravotným postihnutím alebo osoba so zníženou pohyblivosťou vyžaduje pomoc slepeckého psa s osvedčením, riadiace orgány letísk a leteckí dopravcovia tomu vyhovejú za predpokladu, že i) táto osoba vopred oznámi leteckému dopravcovi alebo jeho zástupcovi, alebo prevádzkovateľovi zájazdu, že bude cestovať so slepeckým psom s osvedčením, a ii) oznamovanie a preprava príslušného psa sú v súlade so všetkými uplatniteľnými vnútroštátnymi predpismi týkajúcimi sa prepravy slepeckých psov na palube lietadla.

V nariadení (ES) č. 1107/2006 sa používa formulácia „slepecké psy s osvedčením“, aby bolo jasné, že tieto psy i) boli vybrané a vycvičené tak, aby spĺňali individuálne potreby osoby so zdravotným postihnutím a ii) využívali schopnosti a zručnosti, ktoré sa naučili, pri pomoci svojim majiteľom pri vykonávaní ich každodenných činností. Na zabezpečenie toho, aby tieto psy nepredstavovali riziko pre bezpečnosť letectva, sú okrem výcviku na osobitné úlohy spojené s poskytovaním pomoci svojim majiteľom vyškolené aj na bezpečný pohyb na verejných priestranstvách a na poslušnosť voči svojmu majiteľovi. V záujme bezpečnosti letectva môže letecký dopravca požiadať majiteľa psa, aby predložil dôkaz o tom, že pes absolvoval potrebný výcvik.

Slepecké psy zahŕňajú nielen vodiace psy pre nevidiacich alebo zrakovo postihnuté osoby, ale aj psy, ktoré pomáhajú osobám s inými typmi zdravotného postihnutia. Medzi príklady patria psy pre nepočujúcich, ktoré pomáhajú nepočujúcim osobám a osobám s poruchami sluchu, alebo psy pre osoby s poruchami pohyblivosti, ktoré pomáhajú osobám s telesným postihnutím (napr. poskytujú im rovnováhu a stabilitu).

V súčasnosti neexistujú žiadne pravidlá na úrovni EÚ týkajúce sa výcviku alebo certifikácie slepeckých psov. To by mohlo brániť leteckým dopravcom a riadiacim orgánom letísk pri posudzovaní toho, či pes spĺňa podmienky na to, aby bol slepeckým psom s osvedčením. Bolo by vhodné, aby sa vnútroštátne orgány presadzovania práva, priemyselné organizácie, organizácie osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou a organizácie pôsobiace v oblasti výcviku slepeckých psov dohodli na zosúladenom súbore pravidiel na posudzovanie toho, či pes absolvoval výcvik potrebný na to, aby bol uznaný za slepeckého psa.

([43]) Pozri bod 4.2.4.2 prílohy 5-H k dokumentu ECAC č. 30, časť I, oddiel 5. Komisia predložila 29. novembra 2023 legislatívny návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa mení nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/2010, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii [COM(2023) 753 final]. Podľa návrhu majú leteckí dopravcovia prepravovať takýchto sprevádzajúcich bezpečnostných asistentov bezplatne a, ak je to možné, umiestniť ich vedľa osoby so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou, ktorá potrebuje ich asistenčné služby, aby splnila uplatniteľné požiadavky bezpečnosti letectva.

V nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 576/2013 ([44]) sa stanovujú určité požiadavky na to, aby mohli psy cestovať cez členské štáty, najmä pokiaľ ide o požadované identifikačné systémy a doklad o očkovaní. Priemysel a príslušné zainteresované strany (najmä združenia osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou) by mali aktívne zvyšovať informovanosť majiteľov slepeckých psov o týchto požiadavkách.

5.8. **Rezervácia miest**

Podľa prílohy II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 musia leteckí dopravcovia na požiadanie a v súlade s bezpečnostnými požiadavkami a dostupnosťou vynaložiť všetko primerané úsilie na zabezpečenie sedadiel počas letov na palube lietadiel tak, aby spĺňali osobitné potreby osôb so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou.

Leteckí dopravcovia by mali mať sedadlá určené pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou. Osvedčeným postupom leteckých dopravcov je ponechať tieto miesta voľné a vyhradené pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou až do času tesne pred odletom letu a zabezpečiť, aby boli poslednými miestami pridelenými pre iných cestujúcich, ktorí nepotrebujú pomoc.

Leteckí dopravcovia, ktorí prideľujú miesta pred letom, by mali osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou umožniť, aby si vopred rezervovali miesta, ktoré najlepšie vyhovujú ich potrebám, s výhradou bezpečnostných obmedzení.

Podľa článku 10 a prílohy II k uvedenému nariadeniu leteckí dopravcovia, ktorí účtujú poplatky za predbežnú rezerváciu miest, musia upustiť od takýchto poplatkov za predbežnú rezerváciu v prípade osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou, aby si mohli vybrať miesto, ktoré najlepšie vyhovuje ich potrebám. Prideľovanie sedadiel pre všetkých cestujúcich podlieha príslušným bezpečnostným požiadavkám. Osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou sa nesmú prideľovať sedadlá, ktoré umožňujú priamy prístup k núdzovým východom, ani obsadzovať sedadlá, ak by ich prítomnosť mohla členom posádky brániť v plnení ich povinností, brániť v prístupe k núdzovému vybaveniu alebo brániť núdzovej evakuácii lietadla ([45]). Leteckí dopravcovia by mali na svojej webovej stránke uverejniť svoju politiku prideľovania sedadiel týkajúcu sa osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou. Keď osoba informuje leteckého dopravcu alebo jeho zástupcu alebo prevádzkovateľa zájazdu o povahe svojho zdravotného postihnutia, prevádzkovateľ zájazdu by mal tohto cestujúceho informovať o dostupných sedadlách, ktoré sú najdostupnejšie, a prideliť mu vhodné sedadlo (napríklad s pohyblivými lakťovými opierkami, v blízkosti kúpeľne a so susednými sedadlami pre osobu so zdravotným postihnutím a bezpečnostného asistenta).

Sedadlá by sa mali v prípade potreby prerozdeliť, aby sa zabezpečilo, že osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou a ich bezpečnostní asistenti budú mať vhodné miesto na sedenie.

Za každých okolností by sa malo osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou objasniť, že pridelené sedadlá nemožno zaručiť, pretože prevádzkové faktory (napr. zmena lietadla) môžu mať vplyv na zasadací poriadok. Za takýchto okolností by sa však malo vynaložiť maximálne úsilie na uspokojenie potrieb osôb so zdravotným postihnutím (napr. snahou o pridelenie porovnateľného sedadla).

Okrem toho je nevyhnutné, aby osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou oznámili svoje potreby asistenčných služieb, aby im leteckí dopravcovia mohli prideliť primerané sedadlá, V ideálnom prípade by tak mali urobiť v čase rezervácie svojho letu a najneskôr 48 hodín pred plánovaným odletom svojho letu.

5.9. **Poskytovanie informácií letisku a prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi**

Leteckí dopravcovia, ich zástupcovia a prevádzkovatelia zájazdov sú zodpovední za prenos všetkých informácií získaných od osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou riadiacim orgánom letiska odletu, príletu a tranzitu, ako aj prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi (ak rezervácia nebola vykonaná u tohto leteckého dopravcu). V článku 6 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa uvádza, že ak cestujúci vopred oznámi potrebu asistenčnej služby najneskôr 48 hodín pred uverejneným časom odletu, letecký dopravca, jeho zástupcovia alebo prevádzkovatelia zájazdov musia zaslať príslušné informácie najneskôr 36 hodín pred uverejneným časom odletu. V článku 6 ods. 3 sa uvádza, že vo všetkých ostatných prípadoch musia informácie poskytnúť čo najskôr.

([44]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 576/2013 z 12. júna 2013 o nekomerčnom premiestňovaní spoločenských zvierat a zrušení nariadenia (ES) č. 998/2003 (Ú. v. EÚ L 178, 28.6.2013, s. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj?locale=sk).

([45]) Pozri AMC1 CAT.OP.MPA.155 c) v prílohe IV k nariadeniu Komisie (EÚ) č. 965/2012 z 5. októbra 2012, ktorým sa ustanovujú technické požiadavky a administratívne postupy týkajúce sa leteckej prevádzky podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 216/2008 (Ú. v. EÚ L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

V súlade s článkom 6 ods. 4 nariadenia (ES) č. 1107/2006 musí prevádzkujúci letecký dopravca čo najskôr po odlete informovať riadiaci orgán letiska určenia o počte osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou na palube daného letu, ktoré potrebujú pomoc na letisku príletu, a o povahe tejto pomoci. Táto požiadavka sa uplatňuje len vtedy, ak sa letisko príletu nachádza na území členského štátu, na ktorý sa vzťahuje zmluva.

Žiadosti osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou by sa mali zaznamenávať a zasielať prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi a riadiacim orgánom letiska s použitím medzinárodne dohodnutých kódov IATA SSR s cieľom poskytnúť primeranú úroveň asistenčnej služby ([46]).

Informácie o podrobných potrebách cestujúceho by sa mali, vždy, keď je to možné, zasielať prostredníctvom políčka „voľný text“, ktoré je viditeľné v systéme zasielania správ zoznamu pomoci cestujúcim (PAL)/zoznamu pomoci pri zmene (CAL), alebo v akejkoľvek inej vhodnej forme dohodnutej medzi zainteresovanými stranami. Je to obzvlášť dôležité pre osoby, ktorých potreby sú zložité a nemožno ich ľahko identifikovať prostredníctvom kódov IATA. Napríklad „osoby so skrytým zdravotným postihnutím“ sú veľmi širokou kategóriou, ktorá zahŕňa ľudí s rôznymi potrebami, ktoré sú pre asistenčný personál menej viditeľné, ale na ktoré sa napriek tomu vzťahuje rovnaký kód IATA.

Osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou by mali byť ponúknuté riešenia, ktoré im umožnia vopred informovať o svojich potrebách najjednoduchším, najzreteľnejším a najzrozumiteľnejším spôsobom. Tieto informácie by sa mali čo najskôr poskytnúť všetkým osobám, ktorých sa týka ich pomoc.

6. **ASISTENČNÉ SLUŽBY NA LETISKU**

6.1. **Určenie miesta stretnutia**

V článku 5 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa od riadiacich orgánov letiska vyžaduje, aby zabezpečili oficiálne určené miesta príchodu a odchodu, na ktorých môžu osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou jednoduchým spôsobom oznámiť svoj príchod na letisko a požiadať o asistenčné služby. Tieto miesta by sa mali určiť v spolupráci s užívateľmi letiska prostredníctvom výboru užívateľov letiska ([47]) (ak takýto výbor existuje) a príslušných organizácií zastupujúcich osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, pričom sa zohľadnia miestne podmienky.

V článku 5 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa takisto vyžaduje, aby sa tieto miesta nachádzali v rámci areálu letiska alebo na mieste pod priamou kontrolou riadiaceho orgánu vnútri a mimo budov terminálov. To znamená, že by mali byť vyhradené aspoň pri hlavných vstupoch do budov terminálov, pri odbavovacích priehradkách, na železničných staniciach, zastávkach električiek, metra a autobusov, na stanovištiach taxíkov a ďalších výstupných miestach, a na letiskových parkoviskách ([48]).

V článku 5 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa vyžaduje, aby miesta príchodu a odchodu boli jasne označené a ponúkali v prístupnej forme základné informácie ([49]) o letisku. Takéto základné informácie by mali zahŕňať štruktúru letiska a jeho prvky prístupnosti (napríklad maximálna pravdepodobná pešia vzdialenosť v rámci letiska a akékoľvek prekážky, ako sú schody, úzke dvere alebo prebiehajúce práce), podrobnosti o všetkých službách dostupných na letisku pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou a kontaktné údaje spoločnosti, ktorá skutočne poskytuje osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou asistenčné služby na letisku. Rovnaké informácie by mali byť k dispozícii aj na webovom sídle letiska, aby si ich cestujúci mohli pred cestou prezrieť.

Označovanie by malo byť jasné a jednoznačné a prednostne by sa mali používať medzinárodné normy signalizácie.

Osvedčeným postupom pre leteckých dopravcov, ich zástupcov a prevádzkovateľov zájazdov je informovať osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou o tom, že je dôležité overiť si na webových sídlach letísk aktualizácie týkajúce sa odletov, príletov a prípojných letov v rámci ich cesty.

([46]) Vysvetlenie kódov IATA SSR pozri v bode 5.8.1 dokumentu ECAC č. 30, časť I, oddiel 5.

([47]) Článok 2 písm. g) nariadenia (ES) č. 1107/2006 vymedzuje „užívateľa letiska“ ako fyzickú alebo právnickú osobu, ktorá je zodpovedná za leteckú prepravu cestujúcich z príslušného letiska alebo na príslušné letisko. Článok 2 písm. h) vymedzuje pojem „výbor užívateľov letiska“ ako výbor zástupcov užívateľov letiska alebo organizácií, ktoré ich zastupujú.

([48]) Pozri odôvodnenie 5 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

([49]) V prílohe 5-K k dokumentu ECAC č. 30 časti I oddiele 5 sa uvádzajú veľmi podrobné usmernenia pre riadiace orgány letísk týkajúce sa zriaďovania a signalizácie kontaktných miest na letisku.

6.2. **Kto by mal poskytovať pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou na letiskách?**

Podľa článku 8 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 je riadiaci orgán letiska zodpovedný za poskytovanie asistenčných služieb na letiskách. Tieto riadiace orgány zohrávajú hlavnú úlohu pri poskytovaní všetkých služieb na letisku. Preto majú najlepšie predpoklady na zabezpečenie toho, aby bola osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou poskytnutá kvalitná pomoc. Podľa článku 8 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 môže asistenčné služby uvedené v prílohe I k nariadeniu osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou poskytovať buď samotný riadiaci orgán letiska, alebo môže uzavrieť zmluvu s jednou alebo viacerými tretími stranami o poskytovaní takýchto asistenčných služieb. V oboch prípadoch je za poskytovanie asistenčných služieb naďalej zodpovedný riadiaci orgán letiska a poskytované asistenčné služby musia spĺňať normy kvality stanovené riadiacim orgánom letiska v súlade s nariadením (ES) č. 1107/2006 ([50]).

Výbor užívateľov letiska a dokonca aj jednotlivý letecký dopravca môžu požiadať riadiaci orgán letiska o uzavretie takejto zmluvy.

Ak riadiaci orgán letiska odmietne uzavrieť zmluvu o poskytovaní asistenčných služieb pre osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou s treťou stranou, musí to písomne odôvodniť v súlade s článkom 8 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

Podľa článku 8 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006, ak sa riadiaci orgán letiska rozhodne uzavrieť zmluvu o poskytovaní asistenčných služieb pre osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou s treťou stranou, musí tak urobiť v spolupráci s užívateľmi letiska (prostredníctvom výboru užívateľov letiska, ak takýto výbor existuje). Obsah takejto zmluvy by mal byť preto prekonzultovaný s užívateľmi letiska (napr. minimálne požiadavky na služby, počet zamestnaných osôb, a vybavenie, ktoré má používať dodávateľ a ktoré sa má prideliť na poskytovanie pomoci), ako aj v rámci výberu dodávateľa, ktorý je treťou stranou (t. j. vyhodnotenie ponúk a zadanie zákazky).

6.3. **Osobitný poplatok pre užívateľov letiska na financovanie asistenčných služieb**

V článku 8 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa vyžaduje, aby sa asistenčné služby poskytovali osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou bez dodatočných poplatkov pre tieto konkrétne osoby.

Ak riadiaci orgán letiska nechce znášať náklady na takúto pomoc sám, môže vyberať [podľa článku 8 ods. 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006] na nediskriminačnom základe osobitný poplatok od každého leteckého dopravcu, ktorý využíva letisko. Tento osobitný poplatok musí byť úmerný počtu cestujúcich, ktorých každý letecký dopravca prepravuje na letisko a z letiska, a musí financovať túto pomoc takým spôsobom, aby bola záťaž spravodlivo rozdelená medzi všetkých cestujúcich využívajúcich letisko s cieľom zamedziť prekážkam pri preprave osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou.

V súlade s článkom 8 ods. 4 nariadenia (ES) č. 1107/2006 musí byť tento osobitný poplatok primeraný, súvisiaci s nákladmi a transparentný.

S cieľom zaručiť, aby osobitné poplatky vyberané od leteckých dopravcov súviseli s nákladmi (t. j. boli primerané pomoci poskytovanej osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou) a aby sa týmito poplatkami nefinancovali žiadne činnosti riadiaceho orgánu okrem tých, ktoré súvisia s poskytovaním takejto pomoci, by sa tieto poplatky mali prijať a uplatňovať transparentne v plnej miere ([51]).

Podľa článku 8 ods. 4 nariadenia (ES) č. 1107/2006 riadiaci orgán letiska v spolupráci s užívateľmi letiska stanoví osobitný poplatok, prostredníctvom výboru užívateľov letiska (ak takýto výbor existuje) alebo akéhokoľvek iného vhodného subjektu.

([50]) Pozri bod 6.5 nižšie.
([51]) Pozri odôvodnenie 9 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

Je osvedčeným postupom, že sa uskutoční konzultácia pod vedením riadiaceho orgánu letiska s užívateľmi letiska spolu s výmenou názorov o prvkoch výpočtu osobitného poplatku. Pred prvým uložením osobitného poplatku alebo pri jeho revízii by mal riadiaci orgán letiska poskytnúť užívateľom letiska primerané oznámenie vopred a mal by im poskytnúť možnosť predložiť svoje stanoviská. Užívateľom letiska by sa mali poskytnúť transparentné a primerané finančné, prevádzkové a iné relevantné informácie, ktoré im umožnia podávať informované pripomienky. Takéto informácie by sa mali poskytovať na dostatočne podrobnej úrovni, aby zainteresované strany mohli pochopiť vzťah medzi nákladmi, úrovňami služieb a nákladovými faktormi. Konzultácie by vo všeobecnosti mali objasniť povahu návrhov, najpravdepodobnejšie dotknuté strany, konkrétne otázky, ku ktorým sa požaduje spätná väzba, a lehotu na poskytnutie požadovanej spätnej väzby. Všetky zainteresované strany by mali mať možnosť predložiť svoje stanoviská. Toto rozhodnutie by malo byť riadne odôvodnené. Užívatelia by mali dostať primerané oznámenie o konečnom rozhodnutí o akejkoľvek revízii poplatkov alebo uložení nových poplatkov vopred.

Keď riadiaci orgán letiska konzultuje s výborom užívateľov letiska alebo jednotlivými užívateľmi letiska osobitný poplatok na financovanie pomoci pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, mal by poskytnúť aspoň tieto informácie: zoznam služieb a infraštruktúry poskytovaných výmenou za účtovaný osobitný poplatok, metodiku použitú na uloženie osobitného poplatku, príjmy z osobitného poplatku a celkové náklady na služby, na ktoré sa vzťahuje.

V rámci ukladania osobitného poplatku na financovanie asistenčných služieb osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou by sa mali stanoviť aj ciele účinnosti pomoci. Mali by sa každoročne preskúmať v rámci konzultácii so združeniami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou a s leteckými dopravcami.

S užívateľmi letiska by sa mal uskutočniť účinný konzultačný proces pod vedením riadiaceho orgánu letiska, ako aj výmena názorov o prvkoch výpočtu poplatku. Riadiaci orgán letiska je však oprávnený na konci konzultačného procesu prijať konečné rozhodnutie o výpočte poplatku a výške osobitného poplatku, ktorý považuje za primeraný.

Podľa článku 8 ods. 5 nariadenia (ES) č. 1107/2006 musí riadiaci orgán letiska oddeliť účtovníctvo týkajúce sa jeho činnosti v súvislosti s asistenčnými službami poskytovanými osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou od účtovníctva týkajúceho sa jeho ostatnej činnosti, v súlade s platnými obchodnými zvyklosťami. Podľa článku 8 ods. 6 sa výročný prehľad poplatkov prijatých a vynaložených za asistenčné služby poskytované osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, sprístupní orgánom presadzovania práva a užívateľom letiska.

Príklady typu nákladov, ktoré možno pokryť v rámci tohto osobitného poplatku, sú: priame náklady na asistenčné služby – náklady na každodennú prevádzku asistenčných služieb (napr. plat pomocného personálu), iné vedľajšie náklady na poskytovanie asistenčných služieb (napr. náklady na údržbu, nákup prevádzkového materiálu, prenájom priestoru s cieľom mať napríklad expedičnú kanceláriu pre zamestnancov asistenčných služieb), kapitálové výdavky na zariadenia potrebné na poskytnutie asistenčných služieb ([52]), kapitálové výdavky na vybavenie, ktoré sa má použiť na pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, náklady na výstavbu alebo dodatočné vybavenie infraštruktúry tak, aby bola pre tieto osoby prístupná, náklady vynaložené na odbornú prípravu zamestnancov letísk v oblasti informovanosti o zdravotnom postihnutí a asistenčných službách a administratívne výdavky (napríklad čas, ktorý zamestnanci letiska strávia prípravou ponuky na poskytnutie asistenčných služieb a plnením zmluvy).

Pokiaľ ide o financovanie infraštruktúry v oblasti mobility, ktorú nevyužívajú výlučne osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou (napr. výťahy a dopravníkové pásy), povinnosť viesť samostatné účty pre činnosti týkajúce sa asistenčných služieb poskytovaných osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou a iné činnosti by mala znamenať, že z osobitného poplatku by sa mala financovať len časť tejto infraštruktúry v oblasti mobility (úmerne k využívaniu osobami so zdravotným postihnutím a osobami so zníženou pohyblivosťou v porovnaní s celkovým využívaním príslušnej infraštruktúry mobility).

([52]) Nariadenie (ES) č. 1107/2006 umožňuje zahrnúť náklady na vlastný kapitál do výpočtu nákladov. Náklady na vlastné imanie sa chápu ako očakávané rozdelenie zisku podniku medzi jeho kapitálových investorov. Je to miera návratnosti, ktorú letisko platí svojim kapitálovým investorom, aby od nich získalo vlastný kapitál (čisté aktíva).

6.4. **Poskytovanie asistenčných služieb na letisku** ([53])

Oznámenie vopred a primeraná pomoc

Riadiace orgány letiska sú povinné poskytovať pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, aby im umožnili pokračovať z určeného miesta príletu na letisku do lietadla a z lietadla na určené miesto odletu z letiska. To zahŕňa nástup na palubu a výstup z nej.

Podľa článku 7 ods. 7 nariadenia (ES) č. 1107/2006 poskytnutá pomoc musí byť čo najviac prispôsobená špecifickým potrebám jednotlivých cestujúcich a musí byť organizovaná tak, aby sa zabránilo prerušeniu a meškaniu ([54]).

Ak cestujúci riadne vopred oznámil svoje potreby asistenčných služieb, riadiaci orgán letiska je v súlade s článkom 7 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 povinný poskytnúť asistenčné služby tak, „aby mohla osoba nastúpiť na let“.

Rovnaké pravidlo platí aj pre prestupujúcich cestujúcich podľa článku 7 ods. 5 nariadenia (ES) č. 1107/2006. Ak cestujúci riadne vopred oznámil svoju potrebu asistenčnej služby, riadiaci orgán letiska musí zabezpečiť, aby tento cestujúci mohol nastúpiť na nadväzujúce letecké spojenie.

V prípade cestujúcich, ktorí riadne vopred neoznámili svoju potrebu asistenčnej služby, je riadiaci orgán letiska povinný vynaložiť všetko „primerané úsilie“ na poskytnutie asistenčných služieb, ktoré dotknutá osoba potrebuje na to, aby mohla nastúpiť na let. Preto je povolené, aby sa pri poskytovaní asistenčnej služby uprednostňovali osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, ktoré riadne vopred oznámili svoju potrebu asistenčnej služby – za predpokladu, že sa vynaloží všetko primerané úsilie na pomoc aj tým cestujúcim, ktorí riadne vopred neoznámili svoju potrebu pomoci.

Príloha 5-D k dokumentu ECAC č. 30, časť I, oddiel 5 ([55]) obsahuje normy kvality pre služby, ktoré by riadiace orgány letísk mali poskytovať odlietajúcim a prilietajúcim osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou.

Podľa prílohy I k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 zahŕňajú asistenčné služby na letiskách možnosť oznámiť svoj príchod na letisko a svoju žiadosť o asistenčné služby na určených miestach pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, presunúť sa z určeného miesta k odbavovacej priehradke, prejsť odbavovacím postupom a dať zaregistrovať batožinu, presunúť sa od odbavovacej priehradky do lietadla (vrátane absolvovania pasovej, colnej a bezpečnostnej kontroly).

Použitie pojmu „prispôsobená pomoc“ v článku 7 ods. 7 nariadenia (ES) č. 1107/2006 znamená, že asistenčná služba by mala zahŕňať aj pomoc s príručnou batožinou, ak sa o ňu požiada počas odbavovania, bezpečnostnej, colnej a pasovej kontroly a nástupu do lietadla.

Podmienky pomoci osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, ktoré odlietajú

Riadiace orgány letísk potrebujú čas nielen na prípravu na asistenciu osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, ale aj na zabezpečenie dobre načasovanej prevádzky letov.

V súlade s tým a s cieľom získať pomoc od riadiaceho orgánu letiska sa v článku 7 ods. 4 nariadenia (ES) č. 1107/2006 vyžaduje, aby si osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou mobilitou vybrali jednu z týchto možností:

a) dostaviť sa na odbavenie v čase, ktorý vopred a písomne (vrátane elektronických prostriedkov) stanovil letecký dopravca alebo jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdu, alebo (ak čas nie je stanovený) najneskôr 1 hodinu pred uverejneným časom odletu, alebo

([53]) Okrem asistenčných úloh pre riadiace orgány letísk, ktoré sú uvedené v nariadení (ES) č. 1107/2006, by sa návrhom Komisie z 29. novembra 2023 na nariadenie Európskeho parlamentu a Rady o právach cestujúcich v súvislosti s multimodálnymi cestami [COM(2023) 752 final] uložila dopravcom, ktorí ponúkajú jednotné multimodálne zmluvy, povinnosť spolupracovať s riadiacimi orgánmi terminálov s cieľom pomôcť osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, ktoré využívajú jednotné multimodálne zmluvy, najmä ak sa prepájajú z jedného prepravného prostriedku na iný. Dopravcovia, ktorí ponúkajú jednotné multimodálne zmluvy, a riadiace orgány terminálov budú musieť zabezpečiť, aby osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, ktoré využívajú jednotné multimodálne zmluvy, museli vopred oznámiť, že potrebujú pomoc iba raz. Dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov budú musieť zriadiť a prevádzkovať jednotné kontaktné miesta v určitých multimodálnych uzloch uvedených v prílohe I k návrhu, aby mohli prijímať žiadosti o pomoc od osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou a odovzdať ich subjektom zodpovedným za poskytovanie pomoci.

([54]) Pozri odôvodnenie 5 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

([55]) Pozri strany 2, 3 a 4 prílohy 5-D k dokumentu ECAC č. 30, časť I, oddiel 5.

b) prísť na jedno z určených miest príletu alebo odletu letiska ([56]) v čase, ktorý vopred a písomne (vrátane elektronických prostriedkov) stanovil letecký dopravca alebo jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdu, alebo (ak čas nie je stanovený) najneskôr 2 hodiny pred uverejneným časom odletu.

Poskytovanie invalidných vozíkov s cieľom zabezpečiť bezproblémovú prepravu osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou na letisku

Riadiace orgány letiska by mali na požiadanie poskytnúť invalidné vozíky na letiskách s cieľom zabezpečiť bezproblémovú prepravu osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou z miesta ich príchodu na letisko do momentu nástupu do lietadla a od momentu ich vystúpenia z lietadla po miesto opustenia letiska. Riadiace orgány letiska by mali zohľadniť rôzne potreby, ktoré môžu mať osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, a počet cestujúcich, ktorí môžu takúto pomoc potrebovať. Uznáva sa, že veľkosť letiska môže mať vplyv na dostupnosť rôznych typov invalidných vozíkov. V prípade malých regionálnych letísk môže byť výber obmedzenejší, ale od väčších letísk sa očakáva, že budú mať širšiu škálu invalidných vozíkov s cieľom uspokojiť potreby takýchto cestujúcich ([57]). Aj keď je výber invalidných vozíkov obmedzený, riadiace orgány letiska by napriek tomu mali zabezpečiť, aby invalidné vozíky, ktoré sú k dispozícii, boli čo najpohodlnejšie a najbezpečnejšie.

Je osvedčeným postupom, aby v prípadoch, keď osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou prichádzajú na letisko s vlastnými invalidnými vozíkmi, im riadiace orgány letiska umožnili používať (pokiaľ je to možné a za predpokladu, že je to naďalej v súlade s platnými bezpečnostnými predpismi) vlastný invalidný vozík, kým nenastúpia do lietadla, najmä v prípadoch, keď typy invalidných vozíkov, ktoré sú k dispozícii na letisku, nie sú vhodné pre osobitné zdravotné postihnutie dotknutého cestujúceho. Podobne (a ak je to možné, s prihliadnutím na postupy manipulácie súvisiace s bezpečnosťou) by osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou mali dostať svoje vlastné mobilné pomôcky ihneď po tom, ako vystúpia a nemalo by byť povinné ich vyzdvihnúť v hale na výdaj batožiny.

Pozemná obsluha mobilných pomôcok osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou

V prílohe I k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 sa stanovuje, že riadiace orgány letiska sú zodpovedné za pozemnú obsluhu mobilných pomôcok osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou. Patrí sem aj pozemná obsluha elektrických invalidných vozíkov, ktorá podlieha upozorneniu 48 hodín vopred a uplatňovaniu príslušných právnych predpisov týkajúcich sa nebezpečného tovaru.

Dočasné poskytnutie náhrady za zničené alebo stratené mobilné pomôcky osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou

Podľa prílohy I k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 musia byť riadiace orgány letiska pripravené poskytnúť dočasnú náhradu za zničené alebo stratené mobilné pomôcky, hoci nie nevyhnutne podľa zásady „rovnaké za rovnaké“. V súlade s požiadavkou stanovenou v článku 7 ods. 7 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a s cieľom poskytnúť „prispôsobenú pomoc“ by náhrada mala byť čo najviac podobná zničenej alebo stratenej mobilnej pomôcke a mala by uspokojiť špecifické potreby jednotlivých cestujúcich. V súlade s článkom 8 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa musí náhrada poskytnúť bez dodatočných poplatkov. Osvedčeným postupom je umožniť dotknutému cestujúcemu, aby si ponechal dočasné náhradné pomôcky, kým zničené pomôcky nebudú opravené alebo vymenené.

Asistencia pri odbavovacích zariadeniach

Odbavovacie zariadenia by mali byť navrhnuté tak, aby boli prístupné pre cestujúcich, ktorí používajú invalidné vozíky, ako aj pre ambulantné osoby s rôznym zdravotným postihnutím. Malo by sa zabezpečiť, aby mohli zamestnanci komunikovať s nepočujúcimi cestujúcimi a s cestujúcimi s poruchami sluchu prostredníctvom posunkovej reči alebo alternatívnych komunikačných prostriedkov.

([56]) Pozri bod 6.1 o určení miest príchodu alebo odchodu.

([57]) Vyplýva to z povinnosti uvedenej v článku 7 ods. 7 nariadenia (ES) č. 1107/2006, že pomoc musí byť čo najviac prispôsobená špecifickým potrebám jednotlivých cestujúcich.

Ak letisko alebo letecká spoločnosť používa samoobslužné vybavenie na odbavenie, požiadavky na prístupnosť stanovené v smernici (EÚ) 2019/882 sa budú uplatňovať od 28. júna 2025. Článok 32 ods. 2 smernice (EÚ) 2019/882 však obsahuje prechodné opatrenie: Členské štáty môžu stanoviť, že samoobslužné terminály, ktoré poskytovatelia služieb zákonne používali na poskytovanie služieb pred 28. júnom 2025, sa môžu naďalej používať na poskytovanie podobných služieb až do skončenia ich ekonomickej životnosti, nie však dlhšie ako 20 rokov po začatí ich používania. Osvedčeným postupom je zabezpečiť oddelené odbavovacie priehradky pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou s cieľom skrátiť dobu čakania v rade pre osoby, ktoré nie sú schopné stáť dlhší čas.

Asistencia pri pasovej, colnej a bezpečnostnej kontrole

Osvedčeným postupom je prispôsobiť pasové, colné a bezpečnostné kontroly potrebám osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou s cieľom uľahčiť ich bezpečné a dôstojné vybavenie ([58]).

Asistencia pri nástupe do lietadla

Podľa článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a prílohy I k nemu musí riadiaci orgán letiska pomáhať aj osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou nastúpiť na palubu lietadla, prejsť od dverí lietadla k ich sedadlám a uložiť ich batožinu do lietadla.

Informácie o nástupe do lietadla by sa mali poskytovať prostredníctvom rôznych zmyslových prostriedkov (napr. prostredníctvom oznamov v reproduktoroch a písomne na tabuliach).

V nezáväznej príručke Medzinárodnej organizácie civilného letectva (ICAO) o prístupe osôb so zdravotným postihnutím k leteckej doprave (príručka ICAO) ([59]) sa uvádza, že osobám so zdravotným postihnutím, ktoré sa sami identifikujú ako osoby, ktoré potrebujú asistenčnú službu alebo dodatočný čas na nástup do lietadla, by sa mala ponúknuť možnosť samostatného predbežného nástupu do lietadla (t. j. pred všetkými ostatnými cestujúcimi), pretože je to vo všeobecnosti dôstojnejšie a menej stresujúce pre danú osobu a efektívnejšie pre leteckú spoločnosť. Podmienkou takéhoto predbežného nástupu do lietadla je, aby sa dotknutý cestujúci nachádzal pri bráne včas a aby sa zohľadnili bezpečnostné hľadiská.

Asistencia pri príchode

Podľa článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a prílohy I k nemu musia riadiace orgány letísk poskytnúť pri prílete asistenčnú službu osobe so zdravotným postihnutím alebo osobe so zníženou pohyblivosťou pri vyzdvihnutí batožiny v lietadle, presunúť sa od svojho sedadla ku dverám lietadla, vystúpiť z lietadla, presunúť sa z lietadla do haly na príjem batožiny a prevziať si batožinu, absolvovať pasovú a colnú kontrolu, presunúť sa z haly na príjem batožiny na určené miesto,

Osvedčeným postupom pre palubných sprievodcov leteckého dopravcu je zabezpečiť, aby sa čakajúci asistenti letiska nachádzali počas vystupovania z lietadla pri dverách lietadla a boli predstavení cestujúcim, ktorí potrebujú asistenčné služby. Pomôže to zabrániť nejasným situáciám alebo neposkytnutiu asistenčnej služby, napríklad ak asistenčný personál nedokáže okamžite identifikovať cestujúcich, ktorí potrebujú asistenčnú službu (ako by to mohlo byť v prípade osôb so skrytým zdravotným postihnutím).

V súlade s požiadavkou „prispôsobenej pomoci“ podľa článku 7 ods. 7 nariadenia (ES) č. 1107/2006 by asistenčná služba pri prechode z haly na príjem batožiny na určené miesto mala zahŕňať prepravu osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou z batožinovej haly na určené miesto s ich batožinou, v prípade, že o to požiadajú.

Ubytovanie slepeckých psov s osvedčením

V článku 7 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa uvádza, že ak sa vyžaduje slepecký pes s osvedčením, takáto požiadavka je splnená – za predpokladu, že sa táto požiadavka oznámi leteckému dopravcovi, jeho zástupcovi alebo prevádzkovateľovi zájazdu v súlade s platnými vnútroštátnymi predpismi vzťahujúcimi sa na prepravu slepeckých psov na palube lietadla (ak takéto predpisy existujú). V prílohe I k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 sa stanovuje, že za obsluhu slepeckých psov s osvedčením na mieste zodpovedajú riadiace orgány letiska.

([58]) Pozri nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 300/2008 z 11. marca 2008 o spoločných pravidlách v oblasti bezpečnostnej ochrany civilného letectva a o zrušení nariadenia (ES) č. 2320/2002 (Ú. v. EÚ L 97, 9.4.2008, s. 72, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj?locale=sk).

([59]) Pozri bod 7.3 príručky *International Civil Aviation Organization (ICAO) Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* [príručka Medzinárodnej organizácie civilného letectva (ICAO) o prístupe osôb so zdravotným postihnutím k leteckej doprave] (dokument 9984), prvé vydanie, 2013.

Pre slepecké psy je vhodné zabezpečiť dobre udržiavaný priestor určený pre psy,

„Dni dostupnosti“: osvedčené postupy letísk a leteckých dopravcov s cieľom pomôcť osobám so zdravotným postihnutím oboznámiť sa s leteckou dopravou

Niekoľko letísk a leteckých dopravcov už zaviedlo osvedčený postup organizovania „dní dostupnosti“, aby umožnili osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou oboznámiť sa pred cestou s letiskom a prostredím na palube lietadla.

6.5. **Normy kvality letiska**

Konzultácie s užívateľmi letiska a zástupcami osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou

Podľa článku 9 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 letiská, na ktorých sú ročné výkony najmenej 150 000 pohybov v komerčných leteckých dopravných službách pri preprave cestujúcich, musia mať normy kvality pre asistenčné služby uvedené v prílohe I k nariadeniu (ES) č. 1107/2006. Riadiace orgány letísk stanovia tieto normy kvality a určia zdroje na ich splnenie v spolupráci s leteckými dopravcami prostredníctvom výboru užívateľov letiska (ak takýto výbor existuje) a s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou ([60]). Ak letisko nemá výbor pre užívateľov letiska, riadiaci orgán letiska by mal zabezpečiť alternatívnu podobu konzultácie, ktorá by zahŕňala všetkých leteckých dopravcov prepravujúcich cestujúcich z príslušného letiska alebo na príslušné letisko.

Riadiaci orgán letiska by mal organizovať pravidelné stretnutia so zástupcami osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou a konzultovať s nimi stanovovanie noriem kvality, preskúmanie výkonnosti v porovnaní s normami kvality, preskúmanie systémov monitorovania výkonnosti, zadávanie zákaziek poskytovateľom služieb (s výnimkou časti takýchto zákaziek, ktorá je obchodne dôverná) a poskytovanie poradenstva o prístupnosti terminálov, zariadení a služieb a programov odbornej prípravy.

Osvedčeným postupom je pozývať zástupcov osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou, aby dohliadali na dodržiavanie noriem kvality.

V dokumentoch o normách kvality by sa malo jasne uviesť, že sa uskutočnila konzultácia, spolu so zoznamom osôb, s ktorými sa konzultovalo (napr. užívatelia letiska a zástupcovia osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou), kedy sa konzultácia uskutočnila a ako sa zohľadnili názory vyjadrené počas konzultácie.

Obsah noriem kvality

V článku 9 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa uvádza, že sa musia v plnej miere zohľadniť medzinárodne uznávané zásady a etické kódexy (najmä Etický kódex ECAC pre pozemnú manipuláciu pre osoby so zníženou pohyblivosťou) ([61]). Kódex ECAC obsahuje špecifické kvalitatívne a kvantitatívne normy týkajúce sa asistenčných služieb stanovených v prílohe I k nariadeniu (ES) č. 1107/2006.

Záväzné normy kvality

Riadiace orgány letísk sú viazané normami kvality pomoci stanovenými v článku 9 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 v súlade s článkom 14 ods. 1 uvedeného nariadenia, v ktorom sa od vnútroštátnych orgánov presadzovania práva vyžaduje, aby prijali potrebné opatrenia na zabezpečenie súladu s týmito normami kvality.

Uverejnenie noriem kvality

Podľa článku 9 ods. 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa od riadiacich orgánov letísk vyžaduje, aby uverejňovali svoje dokumenty o normách kvality v oblasti asistenčných služieb. Cestujúci by mali byť schopní rýchlo a jednoducho identifikovať tieto normy kvality na webovom sídle letiska.

([60]) Riadiaci orgán letiska by preto mal zohľadniť stanovisko výboru užívateľov letiska k vybaveniu, ktoré sa má zakúpiť s cieľom pomôcť osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou.

([61]) Pozri aj prílohu 5-C k dokumentu ECAC č. 30 časť I oddiel 5.

Monitorovanie výkonnosti v porovnaní s normami kvality

Mali by sa vykonávať pravidelné preskúmania s cieľom dohliadať na výkonnosť poskytovateľa služieb v porovnaní s normami kvality. Od poskytovateľov služieb „by sa malo očakávať, že zavedú svoje vlastné systémy monitorovania výkonnosti a poskytnú primerané údaje podľa požiadaviek komunity letísk“ ([62]).

Riadiace orgány letísk by mali zhromažďovať údaje, ktorými sa meria výkonnosť vo vzťahu k dokumentu o normách kvality, a každoročne tieto údaje predkladať vnútroštátnym orgánom presadzovania práva. Údaje predkladané vnútroštátnym orgánom presadzovania práva by mali zahŕňať údaje týkajúce sa výkonnosti v porovnaní s kvantitatívnymi metrikami ECAC ([63]), výsledky všetkých prieskumov medzi cestujúcimi, zhrnutia stretnutí so zástupcami osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou, mimoriadne udalosti, pri ktorých došlo k zmeškaniu letu alebo prípojného letu cestujúceho, a mimoriadne udalosti, pri ktorých nebola asistenčná služba pre cestujúcich, ktorí prileteli, k dispozícii pri bráne do 45 minút od príletu.

Pre riadiace orgány letísk je osvedčeným postupom prijať nástroje (napr. softvérové systémy, ktoré poskytujú príslušným zainteresovaným stranám prístup ku kľúčovým ukazovateľom výkonnosti a údajom o výkonnosti týkajúcim sa poskytovania pomoci osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou v reálnom čase). To pomáha zabezpečiť presný prenos informácií o asistenčných službách pre cestujúcich, špecifické poplatky za asistenčné služby stanovené riadiacimi orgánmi letísk pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou sú primerané a súvisia s nákladmi a že dodržiavanie noriem kvality sa presne monitoruje. Takéto nástroje by mali monitorovať normy kvality meraním služieb poskytovaných každému jednotlivému cestujúcemu.

6.6. **Povinnosť leteckých dopravcov venovať osobitnú pozornosť osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou v prípade meškania a zrušenia letu**

Okrem požiadaviek nariadenia (ES) č. 1107/2006 týkajúcich sa poskytovania asistenčných služieb osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou na letiskách sa v článku 9 ods. 1 a 2 nariadenia (ES) č. 261/2004 vyžaduje, aby prevádzkujúci dopravcovia venovali osobitnú pozornosť potrebám osôb so zníženou pohyblivosťou a všetkých osôb, ktoré ich sprevádzajú, v prípade odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia alebo meškania v akejkoľvek dĺžke. Všetci cestujúci majú nárok na starostlivosť, ako je jedlo a občerstvenie (v primeranom pomere k dĺžke čakania), hotelové ubytovanie, v prípade potreby ubytovania na noc a možnosť uskutočniť dva bezplatné telefonické hovory a využiť e-mailové služby. Podľa článku 11 ods. 2 nariadenia (ES) č. 261/2004 by sa však mali uprednostniť potreby osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou.

Cestujúcim by sa takáto starostlivosť mala ponúkať bezplatne a jasným a prístupným spôsobom (a to aj prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov). Leteckí dopravcovia by takisto mali mať zavedené postupy na aktívne poskytovanie starostlivosti osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou počas príslušného letu a mali by im poskytovať starostlivosť ako prioritu. To znamená, že cestujúcim by sa nemalo dovoliť robiť vlastné opatrenia (napríklad hľadanie a zaplatenie ubytovania a stravy). Prevádzkujúci leteckí dopravcovia musia namiesto toho aktívne ponúkať starostlivosť. Prevádzkujúci leteckí dopravcovia by tiež mali podľa možnosti zabezpečiť, aby ponúkané ubytovanie bolo prístupné osobám so zdravotným postihnutím a ich slepeckým psom.

Vzhľadom na požiadavky v prípade odmietnutia nástupu do lietadla, veľkého meškania a zrušenia letu je osvedčeným postupom, aby riadiace orgány letiska a leteckí dopravcovia vypracovali a udržiavali núdzové pohotovostné plány s cieľom minimalizovať vplyv závažných narušení letov na osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou na letiskách (napr. so zoznamom dostupného ubytovania v blízkosti letiska, zoznamom potenciálnych poskytovateľov zdravotníckeho vybavenia, a podrobností o nabíjacích staniciach pre elektrické zdravotnícke vybavenie).

6.7. **Zdravie a bezpečnosť zamestnancov asistenčných služieb**

Zdravie a bezpečnosť zamestnancov letiska, ktorí poskytujú asistenčné služby osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, by nemali byť ohrozené. Napríklad pri poskytovaní asistenčných služieb by mali zamestnanci letiska, ak je to možné, používať mechanické pomôcky, ako sú pozemné invalidné vozíky, invalidné vozíky určené na nástup do lietadla, rampy a výťahy a ručné zdvíhanie osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou by sa malo obmedziť na výnimočné prípady.

([62]) Pozri článok 9 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 v spojení s odsekom 9.1 Etického kódexu ECAC pre pozemnú manipuláciu.
([63]) Pozri bod 7.5 prílohy 5-C k dokumentu ECAC č. 30, časť I, oddiel 5.

Ak majú členské štáty vnútroštátne pravidlá upravujúce povinnosti zamestnávateľov, pokiaľ ide o ochranu zdravia a bezpečnosť ich zamestnancov, tieto pravidlá by sa mali pri poskytovaní pomoci dodržiavať.

7. **ODMIETNUTIE NASTÚPIŤ DO LIETADLA CESTUJÚCEMU SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM ALEBO CESTUJÚCEMU SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU A PODMIENENIE NÁSTUPU DO LIETADLA TÝM, ŽE TÍTO CESTUJÚCI CESTUJÚ S BEZPEČNOSTNÝM ASISTENTOM**

Bod 5.5 o odmietnutí rezervácie alebo nalodenia sa vzťahuje aj na situácie, keď letecký dopravca odmietne cestujúcemu nastúpiť z dôvodov týkajúcich sa bezpečnostných požiadaviek, alebo podmieňuje prepravu dotknutého cestujúceho tým, že ho bude sprevádzať osoba schopná poskytnúť pomoc potrebnú na splnenie príslušných bezpečnostných požiadaviek.

8. **POMOC POSKYTOVANÁ LETECKÝM DOPRAVCOM**

Letecký dopravca má osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou poskytnúť asistenčné služby uvedené v prílohe II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006, ak tieto osoby vopred oznámili svoju potrebu asistenčných služieb najmenej 48 hodín pred uverejneným časom odletu, vopred oznámili skutočnosť, že cestujú so slepeckým psom, a dostavili sa na určené miesto príchodu a odchodu a neskôr k odbavovacej priehradke v čase stanovenom v článku 7 ods. 4 uvedeného nariadenia. Podľa článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 má letecký dopravca bezplatne poskytnúť asistenčné služby uvedené v prílohe II k nariadeniu.

Treba zdôrazniť, že prvoradou zodpovednosťou palubných sprievodcov je bezpečnosť všetkých cestujúcich na palube lietadla. Zabezpečujú dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek na palube a organizujú pomoc v oblasti bezpečnosti v prípade núdzových situácií a počas každodennej prevádzky. Akékoľvek konanie, ktoré by mohlo ohroziť plnenie ich povinností alebo ich zdravotnú spôsobilosť (vrátane zdravotných a bezpečnostných aspektov), by mohlo mať vplyv na bezpečnosť všetkých cestujúcich na palube. Palubní sprievodcovia nie sú povinní poskytovať osobnú asistenciu osobám so zdravotným postihnutím alebo osobám so zníženou pohyblivosťou (napr. pomoc pri jedení alebo pití), ktorá presahuje rámec služieb poskytovaných iným cestujúcim. Možno však očakávať, že pomôžu pri otváraní nádob na potraviny a opise stravovacích opatrení pre nevidiace osoby. Podobne sa od palubných sprievodcov nevyžaduje, aby poskytovali asistenčné služby v kúpeľni alebo pri používaní toaliet (v prípadoch, keď cestujúci nemôže používať toalety bez pomoci). Od palubných sprievodcov však možno očakávať, že pomôžu cestujúcemu pohybovať sa cez kabínu na palubnom invalidnom vozíku (ak je k dispozícii) alebo pomocou alternatívnych metód. Palubní sprievodcovia nie sú povinní poskytovať lekárske služby (vrátane podávania liekov cestujúcim so zdravotným postihnutím alebo cestujúcim so zníženou pohyblivosťou). Ak osoba so zdravotným postihnutím alebo osoba so zníženou pohyblivosťou nie je schopná vykonávať takéto úlohy bez pomoci, ale musí počas letu vykonať jednu alebo viacero z týchto úloh, musí ju sprevádzať asistent schopný poskytnúť požadovanú asistenčnú službu.

Pokiaľ ide o prepravu batožiny: okrem povinnosti leteckých dopravcov bezplatne prepravovať zdravotnícke vybavenie a dva kusy mobilných pomôcok pre osobu so zdravotným postihnutím alebo osobu so zníženou pohyblivosťou (ako sa podrobnejšie uvádza v bodoch 8.2 a 8.3) sa pravidlá týkajúce sa obmedzenia hmotnosti uplatňujú na osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou rovnako, ako sa uplatňujú na všetkých ostatných cestujúcich (t. j. musia platiť rovnaký poplatok za batožinu s nadváhou ako ktorýkoľvek iný cestujúci). Podľa prílohy II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 sa pravidlá o hmotnostných obmedzeniach neuplatňujú na prepravu zdravotníckeho vybavenia a mobilných pomôcok, pokiaľ je dodržané obmedzenie dvoch kusov mobilných pomôcok na osobu so zdravotným postihnutím alebo osobu so zníženou pohyblivosťou a sú splnené všetky uplatniteľné obmedzenia týkajúce sa prepravy nebezpečného tovaru, bezpečnosti letectva alebo veľkosti a osvedčovania lietadla.

8.1. **Preprava slepeckých psov s osvedčením v kabíne**

S výhradou vnútroštátnych právnych predpisov a právnych predpisov EÚ týkajúcich sa pohybu zvierat uvedených v bode 5.7 ([64]) sa slepeckým psom s osvedčením povoľuje cestovať v kabíne pre cestujúcich bez dodatočných poplatkov v súlade s článkom 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a prílohou II k uvedenému nariadeniu.

([64]) Pozri najmä nariadenie (EÚ) č. 576/2013.

Slepecké psy s osvedčením zvyčajne sedia na podlahe pred sedadlom svojho majiteľa. Ak slepecký pes nemôže sedieť na podlahe pred sedadlom svojho majiteľa (napríklad preto, že je príliš veľký), letecký dopravca ponúkne vhodné alternatívne riešenie na umiestnenie psa bez účtovania dodatočných poplatkov podľa článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a jeho prílohy II. To môže zahŕňať bezplatné poskytnutie sedadla pre slepeckého psa vedľa osoby so zdravotným postihnutím.

8.2. **Preprava mobilných pomôcok**

Podľa článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a prílohy II k nemu musí letecký dopravca bezplatne prepravovať najviac dva kusy mobilných pomôcok (vrátane elektrických invalidných vozíkov) na osobu so zdravotným postihnutím alebo osobu so zníženou pohyblivosťou.

Príslušná osoba musí informovať leteckého dopravcu najmenej 48 hodín pred plánovaným časom odletu o preprave elektrických invalidných vozíkov. Preprava takýchto elektrických invalidných vozíkov podlieha možným obmedzeniam priestoru na palube lietadla. Podlieha aj uplatňovaniu príslušných právnych predpisov o nebezpečnom tovare.

V nariadení (ES) č. 1107/2006 sa nevymedzuje pojem „mobilné pomôcky“. Môže sa však chápať ako akákoľvek pomôcka, ktorá je určená na pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou pri ich pohyblivosti. Bezplatná preprava mobilných pomôcok nie je obmedzená len na tie predmety, ktoré sú potrebné počas letu, ale zahŕňa aj pomôcky na zabezpečenie pohyblivosti potrebné v mieste určenia. Elektrické invalidné vozíky sa často nemôžu prepravovať v kabíne lietadla, takže ich zaradenie v prílohe II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 do kategórie mobilných pomôcok, ktoré sa musia prepravovať bezplatne, znamená, že táto kategória zahŕňa položky, ktoré nie sú potrebné počas letu, ale na mieste určenia.

S cieľom poskytnúť požadovanú pomoc by leteckí dopravcovia, ich zástupcovia a prevádzkovatelia zájazdov mali vopred požiadať osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou cestujúce s mobilnými pomôckami, aby poskytli všetky potrebné informácie týkajúce sa ich prepravy.

„Usmernenie IATA o preprave mobilných pomôcok“ ([65]) je výsledkom iniciatívy IATA, ktorej cieľom je spojiť zainteresované strany zapojené do prepravy mobilných pomôcok (vrátane zástupcov osôb so zdravotným postihnutím, leteckých dopravcov, poskytovateľov pozemných služieb, letísk, regulačných orgánov, akademickej obce a výrobcov mobilných pomôcok) s cieľom zhromaždiť najlepšie postupy týkajúce sa bezpečnej prepravy mobilných pomôcok. Obsahuje odporúčania, ktoré pomáhajú leteckým dopravcom a riadiacim orgánom letísk plniť si povinnosti týkajúce sa prepravy mobilných pomôcok a minimalizovať počet prípadov, keď letecký dopravca odmietne prepravovať mobilné pomôcky alebo keď sa mobilné pomôcky stratia alebo poškodia.

8.3. **Preprava lekárskeho vybavenia**

Podľa článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a prílohy II k nemu sú leteckí dopravcovia povinní bezplatne prepravovať lekárske vybavenie osôb so zdravotným postihnutím alebo osôb so zníženou pohyblivosťou.

Vzhľadom na široké spektrum cestujúcich, ktoré sa nariadenie (ES) č. 1107/2006 snaží zastrešiť, neexistuje vymedzenie lekárskeho vybavenia ani množstva takýchto predmetov, ktoré sa môžu prepravovať (na rozdiel od mobilných pomôcok, ktoré sú, ako sa uvádza v bode 8.2, obmedzené na dve položky). Okolnosti každej žiadosti o prepravu takýchto predmetov by sa mali posudzovať individuálne a s prihliadnutím na potreby cestujúceho.

Právne predpisy o nebezpečnom tovare by mohli mať vplyv na prepravu lekárskeho vybavenia: tekuté lieky v určitom množstve alebo injekčné striekačky možno v príručnej batožine povoliť len po predložení lekárskeho osvedčenia, v ktorom sa uvádza, že použitie vybavenia alebo liekov počas cesty je nevyhnutné v súlade s nariadením (ES) č. 300/2008.

([65]) Usmernenie IATA k preprave pomôcok na podporu mobility – prvé vydanie, február 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Leteckí dopravcovia majú na palube bezplatne prepravovať kyslík na lekárske účely pre osoby so zdravotným postihnutím za predpokladu, že vybavenie spĺňa všetky zákonné požiadavky, ktoré sa týkajú prepravy nebezpečného tovaru a ktoré vychádzajú z technických pokynov ICAO pre bezpečnú leteckú prepravu nebezpečného tovaru“ ([66]) a na základe predchádzajúceho oznámenia dopravcovi. Leteckí dopravcovia sa tiež môžu rozhodnúť poskytovať kyslík na lekárske účely priamo cestujúcim. Nie sú však povinní tak urobiť a sú oprávnení účtovať poplatky za poskytovanie kyslíka na lekárske účely. Ak sa leteckí dopravcovia rozhodnú poskytovať svojim cestujúcim kyslík na lekárske účely, osvedčeným postupom je ponúkať ho za zľavnenú sadzbu. Leteckí dopravcovia by mali zverejniť poplatky, ktoré účtujú za poskytovanie kyslíka na lekárske účely. Leteckí dopravcovia môžu požadovať predbežné oznámenie o potrebe kyslíka, ak si osoba so zdravotným postihnutím želá využiť vlastné zásobovanie leteckého dopravcu počas letu.

Povinnosťou leteckých dopravcov je poskytovať cestujúcim všetky relevantné informácie v súlade s ustanoveniami nariadenia Komisie (EÚ) č. 965/2012 týkajúcimi sa leteckej prepravy nebezpečného tovaru.

8.4. **Sedenie, ktoré spĺňa osobitné potreby osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou** ([67])

Podľa článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a prílohy II k nemu sa od leteckých dopravcov vyžaduje, aby na požiadanie vynaložili všetko primerané úsilie na usporiadanie sedadiel tak, aby vyhovovali potrebám osôb so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou, a to v súlade s bezpečnostnými požiadavkami a dostupnosťou ([68]).

Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou by preto mali mať prístup k vhodnému sedeniu, ak je k dispozícii v čase rezervácie. V súlade s článkom 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a prílohou II k nemu sa im za prístup k vhodnému sedadlu neúčtuje poplatok. Politiky leteckých dopravcov týkajúce sa prideľovania sedadiel osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou by mali byť transparentné. Leteckí dopravcovia by na svojich webových sídlach mali uverejniť svoje postupy týkajúce sa žiadosti o „vhodné miesto“.

Leteckí dopravcovia môžu požiadať o informácie o zdravotnom postihnutí alebo obmedzení mobility, aby mohli dotknutej osobe prideliť najvhodnejšie miesto.

V príručke ICAO sa uvádza ([69]), že „keď osoba identifikuje povahu svojho zdravotného postihnutia, prevádzkovateľ lietadla by mal informovať cestujúceho o tých dostupných sedadlách, ktoré sú najprístupnejšie, a potom spolu s týmto cestujúcim stanoviť vhodné pridelenie sedadiel (napr. s pohyblivými lakťovými opierkami, kúpeľňou nachádzajúcou sa nablízku, susediacimi sedadlami pre osobu so zdravotným postihnutím a asistenta) pred pridelením sedadla tomuto cestujúcemu v súlade s bezpečnostnými predpismi. V prípade, že sedadlá nie sú pridelené vopred, je osvedčeným postupom umožniť osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou nastúpiť vopred a vybrať si sedadlo, ktoré najlepšie vyhovuje ich potrebám, ak je takéto sedadlo k dispozícii, v súlade s bezpečnostnými predpismi.“

Po pridelení sedadiel by sa osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou nemali presúvať zo sedadiel, ktoré sú pre ne najvhodnejšie, a to z iných ako bezpečnostných dôvodov. V prípade zmeny lietadla by sa osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou malo prideliť vhodné sedadlo.

8.5. **Sedenie osôb sprevádzajúcich osobu so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou**

V súlade s prílohou II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 majú leteckí dopravcovia urobiť všetko pre to, aby mohla osoba, ktorá sprevádza osobu so zdravotným postihnutím alebo osobu so zníženou mobilitou sedieť vedľa zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou. Agentúra Európskej únie pre bezpečnosť letectva (EASA) okrem toho na základe nariadenia Komisie (EÚ) č. 965/2012 prijala normu o preprave osobitných kategórií cestujúcich, ktorou sa (okrem iných bodov) stanovuje, že osoby sprevádzajúce osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou by mali sedieť vedľa osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou, ktorú sprevádzajú ([70]).

([66]) V dokumente ICAO 9284 „Technické pokyny na bezpečnú leteckú prepravu nebezpečného tovaru“ sa uplatňujú základné ustanovenia uvedené v prílohe 18 dokumentu ICAO „Bezpečná letecká preprava nebezpečného tovaru“, na ktoré sa odkazuje aj v nariadení Komisie (EÚ) č. 965/2012.

([67]) Pozri aj bod 5.8 vyššie.

([68]) Pozri prílohu II k nariadeniu (ES) č. 1107/2006. Napríklad sedadlo s pohyblivou lakťovou opierkou by malo byť pridelené cestujúcemu, ktorý ľahko nedokáže prejsť cez pevnú lakťovú opierku v uličke, sedadlo, ktoré poskytuje dodatočný priestor na nohy pre cestujúceho, ktorý nedokáže ohnúť nohu, alebo sedadlo v blízkosti toalety alebo východu pre cestujúceho so zníženou pohyblivosťou.

([69]) Pozri bod 3.21 príručky *International Civil Aviation Organization (ICAO) Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* [príručka Medzinárodnej organizácie civilného letectva (ICAO) o prístupe osôb so zdravotným postihnutím k leteckej doprave] (dokument 9984), prvé vydanie, 2013.

([70]) Pozri normu Agentúry Európskej únie pre bezpečnosť letectva (EASA) AMC1 CAT.OP.MPA.155 písm. c): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
V kontexte nariadenia (EÚ) č. 965/2012 AMC znamená „prijateľné prostriedky preukázania zhody“; „Doprava CAT“ je „obchodná letecká doprava“, a OP znamená „operácia“.

Podľa článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a prílohy II k uvedenému nariadeniu, ak i) letecký dopravca vyžaduje, aby bezpečnostný asistent sprevádzal osobu so zdravotným postihnutím alebo osobu so zníženou pohyblivosťou v súlade s článkom 4 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006, a ii) tento letecký dopravca môže umiestniť sprevádzajúceho bezpečnostného asistenta vedľa osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou, letecký dopravca nesmie účtovať žiadne dodatočné poplatky za rezerváciu sedadla sprevádzajúceho bezpečnostného asistenta.

8.6. **Oznamovanie základných informácií o lete**

Podľa článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a prílohy II k nemu sa základné informácie o letoch musia poskytovať prístupnými formami. To by malo vždy zahŕňať bezpečnostné informácie týkajúce sa lietadla. Od 28. júna 2025 musí byť oznamovanie informácií v súlade s pravidlami stanovenými v smernici (EÚ) 2019/882.

8.7. **Asistencia pri presune na toalety**

Podľa článku 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006 a prílohy II k nemu sa od palubných sprievodcov vyžaduje, aby v prípade potreby poskytovali primeranú asistenciu osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou pri prechode z ich sedadla na toalety.

Takáto asistencia by však nemala ohroziť zdravie a bezpečnosť palubných sprievodcov. V prípade nedostatku vhodného vybavenia by preto palubní sprievodcovia nemali byť povinní pomáhať osobe so zdravotným postihnutím alebo osobe so zníženou pohyblivosťou pri manuálnom zdvíhaní a presune zo svojho sedadla na toalety. V zásade by sa na tento účel mali používať palubné invalidné vozíky, ak sú k dispozícii (prepravné plošiny alebo lekárske zdviháky by mohli byť rovnocennými alternatívami).

Osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou by nemal byť odmietnutý nástup do lietadla len preto, že im nemôže byť poskytnutá asistenčná služba pri presune na toalety z dôvodu nedostupnosti palubného invalidného vozíka alebo alternatívneho zariadenia. Ak je to možné, mali by byť vopred informovaní o tom, že palubný invalidný vozík alebo alternatívny nástroj nie sú k dispozícii, aby sa mohli informovane rozhodnúť, či budú alebo nebudú cestovať za týchto podmienok. Samotná nemožnosť osôb so zdravotným postihnutím alebo osôb so zníženou pohyblivosťou používať toalety nepredstavuje bezpečnostné riziko, a preto nemusí byť platným dôvodom na odmietnutie ich prepravy, najmä počas letov na krátke vzdialenosti.

Leteckí dopravcovia by pri rozhodovaní o konštrukcii nových a novo zrekonštruovaných lietadiel mali podľa možnosti zohľadňovať potreby osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou ([71]). To môže zahŕňať zabezpečenie vhodného palubného invalidného vozíka a návrh prístupných toaletných zariadení. Dokument ECAC č. 30, časť I obsahuje konkrétne odporúčania týkajúce sa minimálneho požadovaného vybavenia lietadiel v súvislosti s potrebami osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou ([72]).

9. **STRATA ALEBO ZNIČENIE MOBILNÝCH POMÔCOK**

Mobilné pomôcky majú zásadný význam pre to, aby osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou zostali vo svojom každodennom živote nezávislé. Často sa vyrábajú na mieru a ich výmena alebo oprava môže byť veľmi nákladná.

Podľa článku 12 nariadenia (ES) č. 1107/2006 v prípade straty alebo poškodenia invalidných vozíkov, iných mobilných pomôcok alebo pomocných zariadení na letisku alebo pri preprave na palube lietadla sa cestujúcemu, ktorému toto zariadenie patrí, nahradí škoda v súlade s medzinárodnými a vnútroštátnymi právnymi predpismi a právnymi predpismi EÚ.

([71]) Pozri odôvodnenie 11 nariadenia (ES) č. 1107/2006.
([72]) Pozri bod 5.5 dokumentu ECAC č. 30, časť I.

Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu (všeobecne známy ako Montrealský dohovor) upravuje zodpovednosť leteckých dopravcov za stratené alebo zničené mobilné pomôcky ([73]). V dohovore sa uvádza, že leteckí dopravcovia sú zodpovední za akúkoľvek stratu alebo zničenie osobnej batožiny (vrátane mobilných pomôcok).

V súlade s prílohou I k nariadeniu (ES) č. 1107/2006 sú riadiace orgány letísk zodpovedné za pozemnú obsluhu mobilných pomôcok. To nemá vplyv na zodpovednosť leteckých dopravcov podľa Montrealského dohovoru v súvislosti s náhradou škody v prípade straty alebo poškodenia mobilnej pomôcky. Nariadenie (ES) č. 1107/2006 však leteckým dopravcom nebráni v tom, aby sa snažili získať späť náklady na akúkoľvek vyplatenú náhradu, ak strata alebo poškodenie mobilných pomôcok vyplývajú z činnosti riadiaceho orgánu letiska alebo akejkoľvek inej tretej strany.

V článku 22 ods. 2 Montrealského dohovoru sa obmedzuje náhrada škody za stratenú alebo poškodenú osobnú batožinu (vrátane mobilných pomôcok) ([74]). Takáto náhrada často nepokrýva skutočné náklady na výmenu alebo opravu mobilnej pomôcky. Článok 22 ods. 2 tiež umožňuje cestujúcim podať osobitné vyhlásenie o záujme na dodaní v mieste určenia, keď sa batožina odovzdá leteckému dopravcovi, a v prípade potreby zaplatiť dodatočný poplatok. Cestujúci uvedie hodnotu batožiny v tomto vyhlásení, a v prípade straty alebo poškodenia je dopravca povinný zaplatiť sumu neprevyšujúcu deklarovanú hodnotu batožiny, pokiaľ nepreukáže, že táto suma je vyššia ako skutočný záujem cestujúceho na dodaní v mieste určenia.

Osvedčeným postupom pre leteckých dopravcov a ich zástupcov je aktívne ponúkať osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou možnosť podať osobitné vyhlásenie o záujmoch podľa článku 22 ods. 2 Montrealského dohovoru už v čase rezervácie, ale najneskôr pri odovzdaní vybavenia dopravcovi. Osvedčeným postupom je umožniť, aby sa toto vyhlásenie podávalo bezplatne ([75]).

Osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, ktoré cestujú s mobilnými pomôckami, sa odporúča zvážiť, či rozšíria svoju poistnú zmluvu o stratu alebo poškodenie mobilnej pomôcky.

10. **SŤAŽNOSTI**

V článku 15 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sa ustanovuje, že osoba so zdravotným postihnutím alebo osoba so zníženou pohyblivosťou, ktorá sa domnieva, že boli porušené jej práva podľa nariadenia (ES) č. 1107/2006, má možnosť najprv upozorniť riadiaci orgán letiska alebo príslušného leteckého dopravcu (podľa okolností).

Podľa článku 15 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 môže osoba so zdravotným postihnutím alebo osoba so zníženou pohyblivosťou podať sťažnosť vnútroštátnemu orgánu presadzovania práva len vtedy, ak i) už podali sťažnosť leteckému dopravcovi alebo riadiacemu orgánu letiska a ii) tento orgán neodpovedal sťažovateľovi v primeranej lehote alebo sťažovateľ nepovažuje odpoveď za uspokojivú.

Osoba so zdravotným postihnutím alebo osoba so zníženou pohyblivosťou sa môže sťažovať ktorémukoľvek vnútroštátnemu orgánu presadzovania nariadenia (ES) č. 1107/2006 v ktoromkoľvek členskom štáte alebo akémukoľvek inému orgánu, ktorý je príslušný riešiť sťažnosti týkajúce sa uvedeného nariadenia ([76]).

([73]) EÚ je zmluvnou stranou Dohovoru o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu. Pozri rozhodnutie Rady 2001/539/ES z 5. apríla 2001 o uzavretí Európskym spoločenstvom dohovoru o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu (Montrealský dohovor) (Ú. v. ES L 194, 18.7.2001, s. 38, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj?locale=sk).

([74]) Montrealský dohovor obmedzuje právo na náhradu škody a zodpovednosť dopravcu na 1 288 zvláštnych práv čerpania (približne 1 581 EUR 5. júla 2024) v prípade zničenia, straty, poškodenia alebo meškania batožiny.

([75]) V roku 2013 Komisia prijala návrh nariadenia [COM(2013) 130 final], ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov, a nariadenie (ES) č. 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu pri preprave cestujúcich a ich batožiny v leteckej doprave. V prípade prijatia by leteckí dopravcovia a ich zástupcovia boli povinní ponúknuť osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou možnosť bezplatne podať špeciálne vyhlásenie o záujmoch (pozri článok 2 ods. 4 návrhu). Na prijatie navrhovaného nariadenia spoluzákonodarcami sa stále čaká.

([76]) Ak sa sťažnosť týka cezhraničnej situácie, sťažovateľ sa môže obrátiť na sieť európskych spotrebiteľských centier, ktorá by mohla poskytnúť praktickú pomoc pri riešení sťažnosti: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Nie všetky vnútroštátne orgány presadzovania práva v každom členskom štáte však majú právomoc vybavovať takéto sťažnosti. Podľa článku 14 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sú vnútroštátne orgány presadzovania práva zodpovedné len za jeho presadzovanie, pokiaľ ide o lety s odletom z letísk alebo príletom na letiská, ktoré sa nachádzajú na území ich členských štátov.

Osvedčeným postupom je uplatňovať prístup založený na incidencii, podobný prideľovaniu sťažností medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 ([77]).

V prípade sťažností týkajúcich sa asistenčnej služby, ktorú musí poskytnúť riadiaci orgán letiska: príslušným vnútroštátnym orgánom presadzovania práva by mal byť orgán v členskom štáte, v ktorom sa nachádza dotknuté letisko ([78]).

V prípade sťažností súvisiacich s pomocou, ktorú má poskytnúť letecký dopravca: ak sa miesto odletu nachádza v členskom štáte, príslušným vnútroštátnym orgánom presadzovania práva by mal byť vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie práva v danom členskom štáte, ak sa však miesto odletu nachádza mimo členských štátov a let prevádzkuje licencovaný dopravca EÚ, príslušným vnútroštátnym orgánom presadzovania práva by mal byť vnútroštátny orgán presadzovania práva v prvom členskom štáte príletu.

Zásada teritoriality znamená, že ak dôjde k incidentu počas letu, vnútroštátny orgán presadzovania práva z členského štátu, ktorý vydal prevádzkovú licenciu leteckého dopravcu, môže požiadať vnútroštátny orgán presadzovania práva, ktorý vybavuje sťažnosť, o poskytnutie pomoci pri riešení sťažnosti.

Podľa článku 15 ods. 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006 musí vnútroštátny orgán presadzovania práva, ktorý dostane sťažnosť, ale nemá právomoc zaoberať sa ňou, postúpiť ju vnútroštátnemu orgánu presadzovania práva, ktorý má takúto právomoc.

S cieľom zabezpečiť účinné uplatňovanie nariadenia (ES) č. 1107/2006 musia vnútroštátne orgány presadzovania práva spolupracovať a vzájomne si pomáhať, aby príslušný vnútroštátny orgán zodpovedný za vybavovanie sťažností týkajúcich sa konkrétneho dopravcu mohol získať informácie potrebné na vyriešenie sťažnosti (pri plnom dodržiavaní právnych predpisov EÚ a vnútroštátnych právnych predpisov o ochrane údajov).

Všetky príslušné subjekty (leteckí dopravcovia a ich zástupcovia, prevádzkovatelia zájazdov, riadiace orgány letísk a vnútroštátne orgány presadzovania práva) by mali prijať všetky potrebné opatrenia, aby umožnili osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou podávať sťažnosti prístupnými prostriedkami.

11. ÚLOHA VNÚTROŠTÁTNYCH ORGÁNOV PRESADZOVANIA PRÁVA: MONITOROVANIE A PRESADZOVANIE SÚLADU

Vnútroštátne orgány presadzovania práva by mali prijať opatrenia potrebné na zabezpečenie dodržiavania práv osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou. V súlade s článkom 14 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006 sú vnútroštátne orgány presadzovania práva alebo vnútroštátne orgány presadzovania práva členského štátu zodpovedné za presadzovanie nariadenia, pokiaľ ide o lety s odletom z letísk alebo príletom na letiská, ktoré sa nachádzajú na ich území.

([77]) V tejto súvislosti pozri dohodu medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 na adrese https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?prefLang=sk.

([78]) Pozri odôvodnenie 17 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

Osvedčeným postupom pre všetky vnútroštátne orgány presadzovania práva je aktívne monitorovať uplatňovanie nariadenia (ES) č. 1107/2006 a brať riadiace orgány letísk a leteckých dopravcov na zodpovednosť. Monitorovacie činnosti by mohli zahŕňať pravidelné inšpekcie na letiskách a u leteckých dopravcov, preskúmanie webových sídel letísk a leteckých dopravcov z hľadiska prístupnosti a relevantného obsahu pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou ([79]). Vnútroštátny orgán presadzovania práva členského štátu, ktorý udelil prevádzkovú licenciu leteckému dopravcovi EÚ, by mal monitorovať svoje obchodné praktiky súvisiace s nariadením (ES) č. 1107/2006, jeho „príručky postupov“, a nástroje a postupy, ktoré letecký dopravca zaviedol na zabezpečenie úplného súladu s nariadením. Mali by predovšetkým monitorovať bezpečnostné pravidlá leteckých dopravcov s cieľom zabezpečiť, aby sa zakladali výlučne na bezpečnostných hľadiskách, a mali by zabezpečiť, aby leteckí dopravcovia neznižovali počet cestujúcich so zdravotným postihnutím a cestujúcich so zníženou pohyblivosťou z iných (napr. komerčných) dôvodov. Vnútroštátne orgány presadzovania práva, ktoré na svojom území zistili nesprávne uplatňovanie nariadenia (ES) č. 1107/2006 v súvislosti s obchodnými praktikami, nástrojmi a postupmi leteckého dopravcu, musia upozorniť vnútroštátny orgán presadzovania práva členského štátu, ktorý udeľuje prevádzkovú licenciu leteckému dopravcovi EÚ, aby vnútroštátnym orgánom presadzovania práva (ak je to možné) umožnili koordinovať opatrenia s cieľom zastaviť nezákonné praktiky.

Osvedčeným postupom vnútroštátnych orgánov presadzovania práva sú pravidelné konzultácie s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou a organizáciami zastupujúcimi odvetvie (riadiace orgány letísk, leteckí dopravcovia a prevádzkovatelia zájazdov) alebo zriadenie poradných skupín zložených zo zástupcov týchto zainteresovaných strán. Keď sa zriadia takéto poradné skupiny v oblasti zdravotného postihnutia, vnútroštátne orgány presadzovania práva by mohli zvážiť prizvanie (okrem organizácií zastupujúcich osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou) nepridružených odborníkov, ktorí sa zaoberajú uľahčovaním leteckej dopravy osôb so zdravotným postihnutím, ako aj nepridružených osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou, ktoré často lietajú a ktoré môžu vnútroštátnym orgánom presadzovania práva poskytovať praktické rady.

([79]) Komisia 29. novembra 2023 prijala legislatívny návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/2010, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii [COM(2023) 753 final]. Leteckí dopravcovia by tak boli povinní zaviesť normy kvality služieb súvisiace s plnením svojich povinností vyplývajúcich z tohto nariadenia a každé dva roky by uverejňovali správu o vykonávaní svojich noriem kvality. Takéto správy by výrazne pomohli vnútroštátnym orgánom presadzovania práva pri vykonávaní ich úloh v oblasti presadzovania a monitorovania.