

Průvodce leteckou dopravou pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace způsobenou postižením, věkem nebo jiným faktorem mají stejně jako všichni ostatní občané právo na volný pohyb, svobodu volby a nediskriminační zacházení. To se samozřejmě vztahuje i na leteckou dopravu.

Jako osoba se zdravotním postižením nebo osoba se sníženou schopností pohybu a orientace byste měla mít stejné možnosti využít leteckou dopravu jako kdokoliv jiný.

V rámci EU jsou Vaše práva zaručena [nařízením \(ES\) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě](#). Toto nařízení jasně stanovuje rozsah asistence, kterou Vám musí během Vaší cesty leteckou dopravou poskytnout provozovatel letiště a letecký dopravce, a to bez jakýchkoliv poplatků.

Většina Vámi vyžadovaných služeb, jako např. asistence při nástupu, výstupu z letounu, během letu a při pozemním odbavení, je poskytována zdarma. Při rezervaci letenky se však raději o rozsahu služeb poskytovaných zdarma ujistěte.

Aby Vaše cesta proběhla hladce, bezproblémově a pokud možno v co největším pohodlí, je užitečné využít následující rady.

- Ujistěte se, že máte k naplánování Vaší cesty všechny potřebné informace.
- Zvažte reálně své možnosti, zvláště pokud máte problémy s chůzí na delší vzdálenost. Vzdálenosti mezi odbavovacími přepážkami a odletovými přepážkami mohou být velmi dlouhé.
- Ujistěte se, že letecký dopravce nebo cestovní kancelář je schopen/na uspokojit Vaše potřeby.
- Kontaktujte je, abyste se ujistili, že jsou schopni Vaším konkrétním potřebám vyhovět.
- Nespoléhejte se, že Vámi požadovaná pomoc bude k dispozici „na požádání“. Oznamte prosím Vaše potřeby zaměstnancům leteckého dopravce nebo zaměstnancům cestovní kanceláře dostatečně včas, nejpozději však 48 hodin před odletem.
- Nepředpokládejte, že personál poskytující asistenci bude znát nejlepší způsob jak Vás zvednout nebo přemístit. I když Vás nepožádá, poradte jim.
- V souladu s mezinárodními smlouvami je náhrada za ztracené nebo poškozené zavazadlo (mezi něž patří i pomocná mobilní zařízení) omezena. Jen někteří letečtí dopravci v rámci své vnitřní politiky poskytují plnou náhradu při poškození nebo ztrátě mobilního zařízení. Před cestou byste se měli ujistit, jak řeší náhradu poškozeného nebo ztraceného mobilního zařízení Vámi vybraný letecký dopravce, případně, zda se Vaše cestovní pojištění vztahuje i na pomocná mobilní zařízení.

Pouze oboustranná spolupráce mezi Vámi a leteckým dopravcem povede k bezproblémové a pohodlné cestě.

Jak získat potřebné informace

Potřebné informace získáte přímo u leteckých dopravců nebo v cestovních kancelářích. Je nezbytné, abyste při rezervaci letenky seznámili pracovníka leteckého dopravce, prodejního agenta nebo pracovníka cestovní kanceláře se svými konkrétními potřebami během letu a trvali na jejich zanesení do Vaší rezervace.

Vaše potřeby

Letečtí dopravci používají mezinárodní systém kódů pro rozpoznání úrovně asistence poskytované osobě se zdravotním postižením. List kódů je na straně 5.

Otázky, které Vám může klást pracovník leteckého dopravce nebo cestovní kanceláře během rezervace, se Vám mohou zdát dotěrné. Nicméně, takto získané informace zajistí, že Vám bude poskytnuta přesně taková pomoc, kterou potřebujete.

Zde je několik otázek, které Vám mohou být položeny:

- Jaké jsou Vaše potřeby?
- Jste schopen ujít vzdálenost v letištním terminálu a dostat se až k místu odletu nebo potřebujete převoz na invalidním vozíku?
- V případě, že potřebujete invalidní vozík, použijete svůj vlastní?
- Jaký typ invalidního vozíku máte? Skládací? Elektrický?
- Pokud je Váš vozík elektrický, informujte leteckého dopravce včas o typu baterie. Z bezpečnostních důvodů nejsou některé baterie leteckým dopravcem akceptovány.
- Jaké rozměry má Váš vozík (hmotnost, šířka, délka)?
- Jste schopen vyjít a sejít schody přistavené k letadlu nebo vyžadujete pro nástup a výstup asistenci?
- Jste schopen pohybu na palubě letadla nebo potřebujete využít palubního invalidního vozíku, pokud je na palubě?
- Potřebujete vědět, zda je na palubě letadla toaleta dostupná palubním invalidním vozíkem?
- Přemístíte se sám /sama z invalidního vozíku na sedadlo nebo potřebujete asistenci?
- Budete potřebovat během letu nějakou pomoc? Pokud ano, prosím, specifikujte ji. Palubní posádka nemůže poskytnout asistenci při jídle, speciální komunikaci, podávání léků a použití toalety. Pokud potřebujete právě takovou pomoc, musíte mít vlastní doprovod.
- Někteří dopravci mají palubní posádku vyškolenou na zdvihání a přesun osoby s postižením na/z palubního vozíku, někteří dopravci tuto službu nezajišťují. Pokud tuto asistenci potřebujete, informujte se o její možnosti již v době rezervace.
- Jaký typ sedadla Vám vyhovuje nejlépe?
- Převazujete s sebou nějaké lékařské vybavení?
- Jste astmatik nebo máte nějaké jiné dýchací problémy?

Pokud máte vážné zdravotní problémy, může letecký dopravce požadovat potvrzení lékaře na předepsaném formuláři, že jste zdravotně schopni/schopna absolvovat let. Kontaktujte prosím v této věci včas leteckého dopravce.

Rezervace

Letenku si můžete zakoupit ve všech knihovacích třídách, tzn. ekonomické, business, atd., ale ne všechny třídy Vám budou schopny poskytnout požadovanou úroveň pohodlí. Například, pokud potřebujete větší prostor pro nohy, bude pro Vás ekonomická třída nevhodná.

Doporučujeme Vám rezervovat letenky předem, minimálně 7 dnů, nejpozději 48 hodin před plánovanou cestou. Jen tak budete mít jistotu, že obdržíte všechnu potřebnou asistenci.

Zvláště pokud cestujete s invalidním elektrickým vozíkem, s asistenčním psem nebo pokud potřebujete přídatný kyslík na palubě, je nutné oznámit tyto údaje minimálně 48 hodin před plánovaným odletem.

Z důvodu letové bezpečnosti může být leteckým dopravcem omezen počet osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na jednom letu. Toto omezení může být pouze z důvodu velikosti letadla nebo nutnosti dodržení platných bezpečnostních předpisů. Pokud si daný let zarezervujete včas, zvyšujete tak svoji šanci na místo na Vámi požadovaném letu.

Nástup a výstup

Lze očekávat, že během nástupu a výstupu Vám bude poskytnuta asistence, která odpovídá potřebám, jež jste nahlásili během Vaší rezervace.

Pokud používáte invalidní vozík, měli byste se informovat o způsobu jeho přepravy.

Pokud je k dispozici dostatek místa na palubě letadla, je možno umístit mechanický skládací invalidní vozík přímo v prostoru pro cestující. S velkou pravděpodobností však bude uložen v zavazadlovém prostoru. V každém případě, pokud je to možné, by Vám měl provozovatel letiště a letecký dopravce povolit setrvat ve vlastním vozíku až do chvíle nástupu do letadla. Ihned po příletu by Vám měl být Váš vozík přistaven k výstupu z letadla.

Elektrické invalidní vozíky jsou vždy přepravovány v zavazadlovém prostoru letadla. Letecký dopravce a pracovníci pozemní obsluhy by měli použít vhodné vybavení pro naložení a vyložení Vašeho elektrického vozíku. Zajistěte prosím nahlášení přepravy Vašeho elektrického vozíku včas (nejpozději 48 hodin před plánovaným časem odletu).

Před vstupem na palubu musíte projít bezpečnostní kontrolou, stejně tak i Vaše zavazadla a osobní věci. Rovněž invalidní vozík, případně jiná vybavení pro mobilitu, jsou předmětem bezpečnostní kontroly. Tato kontrola by však měla být prováděna způsobem, který minimalizuje Vaše nepohodlí.

Může se stát, že budete vyzváni k osobní prohlídce (detekční kontrola osob). Pokud upřednostňujete zachování soukromí v této situaci, požádejte o provedení kontroly na odděleném místě od ostatních cestujících.

Na některých letištích budete požádáni, abyste si přesedli na letištní invalidní vozík, na kterém projdete bezpečnostním rámem, zatímco Váš vozík bude důkladně zkontrolován. Kontrole mohou být podrobena také Vaše příruční zavazadla. Tato kontrola by měla být provedena diskrétně a všechny kontrolované věci by měly být vráceny na původní místo.

V současné době jsou platná omezení týkající se množství tekutin, které můžete mít v příručním zavazadle během bezpečnostní kontroly. Tekutiny musí být v malém balení o maximálním

objemu 100 mililitrů, všechna balení musí být umístěna v jednom průhledném znovu uzavíratelném plastovém sáčku o maximálním obsahu 1 litr. Pokud potřebujete během letu tekutiny pro léčebné účely o větším objemu, vyžádejte si nejdříve svolení leteckého dopravce a provozovatele letiště odletu a doložte tuto potřebu lékařským potvrzením.

Ujistěte se, že budete mít na palubě v příručním zavazadle všechna léčiva, která potřebujete během letu, případně i množství pro případ zpoždění nebo ztracení Vašich zapsaných zavazadel.

Na palubě

Možnost využít během letu palubní invalidní vozík musíte mít potvrzenou od leteckého dopravce již při rezervaci letenky (ne všechna letadla mají totiž na palubě invalidní vozík). Vzhledem k omezeným rozměrům uličky mezi sedadly není možné použít na palubě Váš vlastní invalidní vozík.

Pokud máte smyslové postižení, palubní personál Vám nabídne odpovídající úroveň asistence během letu. Například Vám vysvětlí dostupnou formou bezpečnostní postupy pro případ nouze, případně pomůže při rozbalování jídla.

Pokud potřebujete ze zdravotních důvodů kyslík během letu (např. problémy s dýcháním), letecký dopravce by Vám měl na vyžádání poskytnout požadované množství kyslíku na palubu. Tato služba je však některými leteckými dopravci zpoplatněna. Naopak, někteří letečtí dopravci Vám povolí i použití vlastního vybavení s kyslíkem. Vždy si včas ověřte podmínky zajištění kyslíku přímo u leteckého dopravce.

Na konci cesty

Pokud letecký dopravce splní všechny vaše požadavky na potřebu asistence v souladu s Vaší rezervací, bude Vaše cesta stejně pohodlná jako cesta kteréhokoliv jiného cestujícího. Pokud ovšem vyvstanou během Vaší cesty jakékoliv problémy, je třeba na ně ihned upozornit příslušná místa.

Pokud nejste spokojeni s asistencí během odbavení na letištích v EU, zašlete prosím stížnost přímo provozovateli daného letiště. Pokud nejste spokojeni s asistencí na palubě letadla během letu, stěžujte si u dotčeného leteckého dopravce. Pokud nebudete spokojeni s řešením Vaší stížnosti ze strany provozovatele letiště nebo leteckého dopravce, zašlete svoji stížnost státnímu subjektu, který je v daném státě EU pověřen dohledem na plnění nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě. Kontaktní údaje všech těchto subjektů lze najít na internetových stránkách Evropské komise. V případě, že se Vaše stížnost týká asistence na letištích v ČR, zašlete Vaši stížnost na Úřad po civilní letectví.

Kontaktní adresa:

Úřad pro civilní letectví
K Letišti 1149/23
160 08 Praha 6
E-mail: podatelna@caa.cz

Kódy leteckých dopravců

Letečtí dopravci používají k označení specifických potřeb asistence standardizované kódy. Tyto kódy jsou používány leteckými dopravci a provozovateli letišť pro zajištění potřebné asistence během celé přepravy. Následující popis je pouze informativní, určení odpovídajícího kódu dle potřeb cestujícího určuje výlučně letecký dopravce.

- WCHR** Cestující, který je schopen pohybu do/ze schodů a pohybu po palubě letadla, ale potřebuje invalidní vozík, případně jiný způsob pomoci pro přemístění mezi letadlem a terminálem, uvnitř terminálu a místy příjezdu a odjezdu na/z letiště.
- WCHS** Cestující, který není schopen pohybu do/ze schodů, ale je schopen pohybu po palubě letadla, a potřebuje invalidní vozík, případně jiný způsob pomoci pro přemístění mezi letadlem a terminálem, uvnitř terminálu a místy příjezdu a odjezdu na/z letiště.
- WCHC** Cestující, který je celkově imobilní, který je schopen pohybu pouze pomocí invalidního vozíku nebo s jinou pomocí a který potřebuje asistenci po celou dobu od příjezdu na letiště až po usazení do letadla (v případě nutnosti na speciální sedadlo upravené podle potřeby cestujícího). Stejný rozsah asistence potřebuje tento cestující po přistání.
Tato kategorie zahrnuje rovněž cestující s postižením pouze dolních končetin, kteří potřebují asistenci k nástupu a výstupu do/z letadla a pohybu po letadle, kteří jsou ale jinak soběstační a jsou schopni se pohybovat v prostoru letiště ve svém vlastním invalidním vozíku zcela nezávisle. Specifikace úrovně soběstačnosti během rezervace zabrání obdržení neadekvátní asistence.
- DEAF** Neslyšící nebo hluchoněmý cestující.
- BLND** Nevidomý cestující nebo cestující s vážnou poruchou zraku.
- DEAF/BLND** Nevidomý a neslyšící cestující, který je schopen pohybu pouze s asistencí doprovázející osoby.
- DPNA** Cestující s duševní nebo vývojovou vadou potřebující asistenci (např. demence, Alzheimerova choroba, Downův syndrom).