

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

Letecká doprava je připravena zajistit pro všechny cestující rovnocenný přístup ke službám. Zkuste i Vy využít výhod letecké dopravy. Většina Vámi vyžadovaných služeb, jako např. asistence při nástupu, výstupu z letounu, během letu a při pozemní obsluze, je poskytována bezplatně. Při zajištění letenky se však raději o rozsahu služeb poskytovaných zdarma ujistěte.

- o **Základní body pro hladký a bezproblémový průběh cesty**
- o **Získání potřebných informací**
- o **Vaše požadavky**
- o **Rezervace letenek**
- o **Nástup a výstup**
- o **Na palubě**
- o **Na konci cesty**
- o **Seznam kódů**

Základní body pro hladký a bezproblémový průběh cesty

Aby Vaše cesta proběhla hladce, bezproblémově a v co největším pohodlí, je třeba dodržet následující rady:

1. Ujistěte se, že máte k naplánování Vaší cesty všechny potřebné informace.
2. Ohodnoťte reálně své možnosti, zvláště pokud máte problémy s chůzí na delší vzdálenosti. Vzdálenosti mezi odbavovacími a odletovými přepážkami mohou být velmi dlouhé.
3. Zvolte si leteckého dopravce (nebo cestovní kancelář), který je schopen nejlépe uspokojit Vaše potřeby.
4. Kontaktujte leteckého dopravce a ujistěte se, zda je schopen Vaším konkrétním požadavkům plně vyhovět.
5. Nespoléhejte se, že Vámi vyžadované služby budou k dispozici „na požádání“. Nejlépe je tyto služby objednat předem.
6. Nepředpokládejte, že personál bude znát nejlepší způsob jak Vás zvednout a přemístit. I když Vás o to nepožádají, poraďte jim.

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

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.

Získání potřebných informací

Potřebné informace získáte přímo u leteckých dopravců nebo agentů cestovních kanceláří. Je nezbytné, abyste při rezervaci letenky seznámili pracovníka leteckého dopravce nebo cestovní kanceláře se svými konkrétními potřebami během letu. Následně se ujistěte, zda byly tyto požadavky na specifické služby zaneseny do Vaší rezervace.

Vaše požadavky

Letečtí dopravci využívají mezinárodní kódovací systém pro rozpoznání úrovně asistence poskytované osobě se zdravotním postižením. [Seznam kódů](#)

Otázky, které Vám bude klást zástupce leteckého dopravce, se Vám mohou zdát dotěrné, nicméně takto získané informace jsou potřebné k zajištění Vámi požadovaných služeb. Následuje několik otázek, které Vám mohou být položeny:

1. Jaké je Vaše postižení?
2. Jste schopen ujít vzdálenost od letištního terminálu k letadlu, nebo budete vyžadovat invalidní vozík?
3. V případě, že potřebujete invalidní vozík, použijete svůj vlastní?
4. Je Váš invalidní vozík skládací? Elektrický? (Pokud se letecký dopravce nezeptá na typ invalidního vozíku, informujte jej o tom. Letecký dopravce potřebuje vědět, jakým druhem baterie je elektrický invalidní vozík vybaven, aby mohl zajistit jeho bezpečnou přepravu. Doporučujeme Vám sejmout z invalidního vozíku ovládací panel a převážet ho ve svém příručním zavazadle, abyste tak zabránili jeho případnému poškození nebo ztrátě).
5. Požadujete od leteckého dopravce asistenta, který bude obsluhovat Váš invalidní vozík?
6. Jste schopen vyjít a sejít schody přistavené k letadlu, nebo vyžadujete pro nástup a výstup asistenci?
7. Vstanete z invalidního vozíku bez pomoci další osoby?
8. Jste schopen chůze na palubě letadla, nebo potřebujete použít palubní invalidní vozík?
9. Potřebujete vědět, zda je palubní toaleta dostupná palubním invalidním vozíkem?
10. Budete během letu potřebovat nějakou pomoc? Pokud ano, prosím specifikujte ji. Palubní personál nemůže asistovat při krmení, manipulaci s osobou, dorozumívání, podávání léků a použití toalety. Pokud potřebujete právě takovou pomoc, musíte mít vlastní doprovod.
11. Jaký typ sedadla vám nejvíce vyhovuje?
12. Používáte nějaké lékařské přístroje?
13. Jste astmatik, nebo máte jiné dýchací obtíže?
14. Pokud máte vážné zdravotní obtíže, musíte si obstarat lékařské potvrzení o Vaší způsobilosti k letecké přepravě. Takové potvrzení může po Vás vyžadovat pracovník leteckého dopravce při odbavení.

Rezervace letenek

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

Doporučujeme Vám rezervovat letenky předem, minimálně 7 dní, nejpозději však 48 hodin před zamýšlenou cestou. Jen tak budete mít jistotu, že Vámi požadované služby budou k dispozici. Z důvodu letové bezpečnosti může být omezen počet osob se zdravotním postižením cestujících na palubě jednoho letadla. Tento počet je dán velikostí letadla a úrovní služeb vyžadovaných cestujícími. Rezervujte si letenku včas, vyhnete se tak možnému odmítnutí. Pokud potřebujete svou rezervaci zrušit, učiňte tak co nejdříve.

Včasná rezervace Vám umožní zkontrolovat, zda jsou všechny služby, které potřebujete, ve Vaší rezervaci zaneseny.

Nástup a výstup

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

Pokud je k dispozici dostatek místa, je možno umístit skládací invalidní vozík v prostoru pro cestující. Nicméně je pravděpodobné, že bude uložen v zavazadlovém prostoru. Elektrické invalidní vozíky jsou vždy přepravovány v zavazadlovém prostoru

Letecký dopravce by Vám měl povolit setrvat ve Vašem vlastním vozíku až do chvíle nástupu do letadla. Ihned po příletu by Vám měl být Váš vozík přistaven k výstupu z letadla. Toto však není možné u elektrických invalidních vozíků, a pokud to nedovolují bezpečnostní podmínky na letišti a v letadle, ani u manuálních skládacích invalidních vozíků.

Na palubě

Ujistěte se, že máte ve svém příručním zavazadle všechny potřebné léky v takovém množství, aby Vám vystačily i v případě zpoždění Vašeho letu.

Pokud potřebujete použít palubní invalidní vozík, musíte tento požadavek nahlásit při rezervaci letenky.

Pokud máte smyslové postižení, palubní personál Vám nabídne odpovídající úroveň pomoci během letu. Například vám vysvětlí postupy ve stavu nouze, případně pomůže při rozbalování jídla atd.

Pokud máte dýchací obtíže a vyžadujete na dobu letu kyslíkovou láhev, letecký dopravce ji na požádání poskytne na palubu letadla. Tato služba je některými leteckými dopravci zpoplatněna. V žádném případě si však nesmíte brát svou vlastní kyslíkovou láhev.

Na konci cesty

Pokud budou splněny všechny specifické požadavky v souladu s Vaší rezervací, bude Vaše cesta stejně pohodlná jako cesta kteréhokoliv jiného cestujícího. Pokud ovšem vyvstanou jakékoli problémy, je třeba na ně ihned upozornit příslušná místa.

Případnou stížnost je třeba adresovat na reklamační oddělení leteckého dopravce, případně provozovatele letiště. Pokud nebudete spokojeni s obdrženou odpovědí, můžete se obrátit na Odbor civilního letectví Ministerstva dopravy České Republiky.

Seznam kódů

WCHR - Cestující, který je schopen pohybu do/ze schodů a pohybu po palubě letadla, ale vyžaduje invalidní vozík případně jiný způsob pomoci pro přemístění mezi letadlem a terminálem, uvnitř terminálu a místy příjezdu a odjezdu z letiště.

WCHS - Cestující, který není schopen pohybu do/ze schodů ale je schopen pohybu po palubě letadla a vyžaduje invalidní vozík případně jiný způsob pomoci pro přemístění mezi letadlem a terminálem, uvnitř terminálu a místy příjezdu a odjezdu z letiště.

WCHC – Cestující, který je celkově imobilní, který je schopen pohybu pouze na invalidním vozíku nebo s jinou pomocí a který vyžaduje asistenci po celou dobu od příjezdu na letiště až po usazení do letadla (v případě potřeby do speciálního sedadla upraveného podle požadavků cestujícího). Stejný rozsah asistence vyžaduje tento cestující po přistání.

DEAF – Neslyšící nebo hluchoněmý cestující.

BLIND – Nevidomý cestující.

DEAF/BLIND – Nevidomý a neslyšící cestující, který může cestovat pouze s pomocí doprovázející osoby.

STCR – Cestující, který může být převážen pouze na nosítkách.

MAAS – (Meet and assist). Všichni další cestující, kteří vyžadují speciální pomoc.

WCHP* - Cestující s postižením dolních končetin s dostatečnou schopností postarat se o sebe, který ovšem vyžaduje pomoc při nástupu do letadla a výstupu z letadla. Po palubě se může tento cestující pohybovat pouze s pomocí palubního invalidního vozíku.

* Kategorie obsažená v Doc 30, ECAC (Evropská konference civilního letectví), která ještě není mezinárodně uznána.