

## České aerolinie a. s. přistoupily k „Chartě služeb pro cestující v letecké dopravě „

České aerolinie dne 28. října 2001 přistoupily k „Chartě služeb pro cestující v letecké dopravě„. Vládkový dopravce České republiky tímto krokem znovu potvrdil, že péče a spokojenost cestujících je jedním ze základních cílů ČSA.

„Charta služeb pro cestující v letecké dopravě„ je dobrovolným závazkem leteckých dopravců vůči cestujícím. Byla vytvořena leteckými společnostmi v Evropě po konzultacích se zástupci cestujících, evropskými vládami a evropskou komisí. Jejím základním posláním je poskytnout stanovené standardy služeb. Popisuje přesně úroveň služeb, kterou cestující mohou očekávat od zúčastněných leteckých společností.

Charta je systémem pravidel zahrnující 14 oblastí standardů služeb pro každého cestujícího v letecké dopravě před začátkem cesty, během cesty a po jejím ukončení.

„Charta služeb pro cestující v letecké dopravě„ určuje pravidla pro:

- Nabízení nejnižšího možného jízdného
- Uznání výše jízdného po zaplacení
- Včasné informování cestujících o provozních nepravidelnostech
- Pomoc cestujícím při zpoždění letu
- Včasné doručení zavazadel
- Trvání telefonických rezervací a jejich zrušení
- Poskytování včasné refundace
- Nabízení asistence cestujícím se sníženou pohyblivostí
- Uspokojení základních potřeb cestujících na palubě při zpoždění letu
- Urychlení odbavení cestujících
- Snížení počtu odmítnutých cestujících
- Poskytování prodejních a provozních informací a podmínek přepravy
- Poskytování informací o dopravci
- Reakce na stížnost cestujících

## Czech Airlines joined the Airline Passenger Service Commitment

**On 28 October 2001, Czech Airlines joined the Airline Passenger Service Commitment. The flag carrier of the Czech Republic thus repeatedly declared that passenger care and satisfaction is one of its fundamental objectives.**

The Airline Passenger Service Commitment is a non-legally binding commitment of airline companies towards passengers. It was created by European airlines, following consultation with representatives of air travellers, governments and the European Commission. It strives to provide set out service standards. It accurately describes the level of service passengers may expect from the member airlines.

The Airline Passenger Service Commitment is actually a system of rules, containing 14 areas of service standards for each air passenger before travel, during travel and after travel.

The Airline Passenger Service Commitment sets out standards for:

- Offer the lowest fare available through each of its direct outlets
- Honour the agreed fare after payment
- Notify passengers of known delays, cancellations and diversion
- Assist passengers facing delays
- On time baggage delivery
- Allow telephone reservations to be held or cancelled
- Provide prompt refunds
- Provide assistance to passengers with reduced mobility and special needs passengers
- Meet passengers' essential needs during long on-aircraft delays
- Take measures to speed up check-in
- Reduce the number of passengers who are involuntarily denied boarding
- Provide information to passengers regarding an airline's commercial and operational conditions
- Provide information on operating carrier
- Be responsive to passengers' complaints

## Charta služeb pro cestující v letecké dopravě

## Airline Passenger Service Commitment

Letecké společnosti v Evropě, po konzultacích se zástupci cestujících, evropskými vládami a evropskou komisí, vytvořily „Chartu služeb pro cestující v letecké dopravě“ (dále jen Charta).

Silná konkurence mezi leteckými společnostmi poskytuje cestujícím z Evropy větší možnost výběru letecké společnosti, letišť, ceny a služeb. Charta obsahuje právně nezávazné pokyny poskytnout cestujícím stanovené standardy služeb. Tento systém pravidel zahrnuje 14 oblastí: před začátkem cesty, během cesty a po ukončení cesty. Popisuje úroveň služeb, kterou cestující mohou očekávat od zúčastněných leteckých společností. Umožní cestujícím lépe si vybrat leteckou společnost v době, kdy plánují cestu.

Letecké společnosti, signatáři této Charty, si budou nadále konkurovat, aby splnily potřeby cestujících prostřednictvím nabídky různých produktů a odlišných úrovní služeb. Budou se snažit dosáhnout standardů uvedených v této Chartě na odpovídající úrovni.

Každá signatářská letecká společnost si vyvine své vlastní programy služeb, do kterých zapracuje ustanovení Charty. Signatářské letecké společnosti vytvoří výcvikové programy pro zaměstnance a zavedou změny do počítačových systémů tak, aby realizovaly ustanovení Charty. Během realizace možná nebudou některé části Charty ihned prováděny každou leteckou společností.

### 1. Nabízení nejnižšího možného jízdného

- a) Každá letecká společnost bude nabízet prostřednictvím svého telefonního rezervačního systému, vlastních internetových stránek a prodejních kanceláří nejnižší odpovídající dostupné jízdné na požadované datum, let a třídu, na které má cestující právo.
- b) Každá letecká společnost bude informovat cestující o skutečnosti, že různé jízdné může být dostupné prostřednictvím různých prodejních míst.
- c) Každá letecká společnost bude informovat cestujícího o podmínkách aplikovaného jízdného a o použitých taxách a poplatcích.

### 2. Uznání výše jízdného po zaplacení

Po zaplacení letenky se nebude aplikovat žádné zvýšení jízdného na naknihované datum, let a třídu služeb. Jakákoliv změna poplatků a tax však bude podléhat dodatečné platbě nebo refundaci.

### 3. Informování cestujících o provozních nepravidelnostech

Každá letecká společnost bude včas informovat cestující na letišti a na palubě letadla o známých zpožděních, zrušení letů a neplánovaných přistáních na jiných letištích.

Airlines in Europe have developed the Airline Passenger Service Commitment (APSC) following consultation with representatives of Air Travellers, European Governments and the European Commission.

Strong competition between airlines has provided Europe's air travellers with an increased choice of airline, airport, price and service. The APSC contains non-legally binding commitments to deliver defined standards of service to air travellers. The code covers 14 areas: before travel, during travel and after travel. It describes the level of service air travellers may expect consistently from signatory airlines. It will enable air travellers to make a more informed choice of airline when planning their travel arrangements.

The airlines that are signatories to this APSC will continue to compete vigorously to meet the needs of customers by offering different products and different levels of customer service. They will endeavour to achieve the standards set out in this APSC on a consistent basis.

Signatory airlines will each develop their own individual service plans incorporating the APSC. Signatory airlines will establish staff training programmes and introduce changes to their computer systems to implement the APSC. During this implementation, some elements of the APSC may not be delivered immediately by every airline.

### 1. Offer the lowest fare available through each of its direct outlets

- a) Each airline will offer the lowest appropriate fare available for which the passenger is eligible through its own telephone reservation system, through its own web site and through its own ticket offices for the date, flight and class of service requested.
- b) Each airline will inform passengers that different fares may be available through these different outlets.
- c) Each airline will inform the passenger about the conditions of applicable fare and any applicable fees, charges and taxes.

### 2. Honour the agreed fare after payment

After payment for the ticket has been made, no fare increase will apply for the date, flight and class of service booked. However, any change in fees, charges and taxes will be subject to additional payment or refund.

### 3. Notify passengers of known delays, cancellations and diversions

Each airline will notify passengers at the airport and on board an affected aircraft, in a timely manner, of the best available information regarding known delays, cancellations and diversions.

#### **4. Pomoc cestujícím při zpoždění letu**

- a) Každá letecká společnost poskytne odpovídající pomoc, například občerstvení, jídlo nebo ubytování těm cestujícím, jejichž let je opožděn o více než dvě hodiny, pokud to místní podmínky dovolí. Tato pomoc nemusí být poskytnuta v případech politických nepokojů nebo dlouhodobých stávek poskytovatelů základních služeb nebo v případě jiných výjimečných okolností, které nemohou letecké společnosti ovlivnit. Pomoc nemusí být rovněž poskytnuta v případě, že by došlo k dalšímu zpoždění letu.
- b) Pomoc uvedená v bodě 4a nemusí být nabídnuta na linkách provozovaných ve veřejném zájmu, v souladu s politikou orgánu, který tuto povinnost definoval nebo pokud počasí způsobí přerušování na tratích, kde je pravidelnost provozu výrazně ovlivněna povětrnostními podmínkami nebo na linkách provozujících dopravu na letiště ve vzdálenosti do 300 km letadly s kapacitou menší než 80 míst.
- c) Každá letecká společnost vytvoří jasné a stručné prohlášení o své politice a dá ho k dispozici cestujícím. Bude obsahovat seznam tratí, na kterých se uplatňují výjimky.

#### **5. Včasné doručení zavazadel**

Každá letecká společnost se vynasnaží doručit všechna zapsaná zavazadla do příletové haly, jak nejrychleji to bude možné. V případě špatně zasláných zapsaných zavazadel se každá letecká společnost vynasnaží doručit zavazadlo cestujícímu během 24 hodin od příletu do konečné destinace zdarma. Letecká společnost rovněž nabídne cestujícímu okamžitou přiměřenou pomoc, dostatečnou k pokrytí krátkodobých potřeb.

#### **6. Trvání telefonických rezervací a jejich zrušení bez poplatků do 24 hodin**

Pokud jde o konečný termín pro vystavení letenky, každá letecká společnost umožní cestujícímu buď:

- uchovat telefonickou rezervaci přímo u dané letecké společnosti bez poplatku minimálně 24 hodin nebo,
- zrušit rezervaci bez poplatku do 24 hodin v případě, kdy letecká společnost vyžaduje okamžitou platbu v době zajištění rezervace.

Cestujícím bude oznámeno, která z výše uvedených možností platí v době zajištění (rezervace) místa.\*

\* Některé letecké společnosti se mohou rozhodnout poskytovat tuto výhodu pouze do 3 dnů před odletem. Tato nabídka nemusí být uplatňována na linkách provozovaných letadly s kapacitou menší než 80 míst. Letecká společnost by měla upozornit na každé takovéto omezení.

#### **7. Poskytování včasné refundace**

- a) Pokud cestující žádá a má právo na refundaci letenky koupené přímo od letecké společnosti, každá letecká společnost provede refundaci během 7 pracovních dnů, pokud byla letenka zaplácena kreditní kartou, a během 20 pracovních dnů, pokud byla letenka zaplácena v hotovosti nebo šekem.
- b) Jakékoliv taxy a poplatky vybrané s jízdným a vyznačené na letence budou refundovatelné, pokud nebude letenka použita. Toto bude uplatňováno i u nerefundovatelných letenek a refundace bude provedena během stejných

#### **4. Assist passengers facing delays**

- a) Each airline will provide appropriate assistance, for example refreshments, meals, accommodation, to its passengers facing delays beyond two hours provided that local conditions allow for such assistance to be delivered. This assistance may not apply in situations involving political unrest or long strikes in essential services or other exceptional circumstances beyond the airlines' control. Also, assistance may not be provided if to do so would further delay departure.
- b) The assistance described in paragraph 4a may not be offered on routes operated under public service obligation in accordance with the policy of the authority defining the obligation or when weather causes disruption on routes on which the regularity of operations is significantly affected by weather conditions or on routes of less than 300 km serving remote airports operated by aircraft with fewer than 80 seats.
- c) Each airline will produce a clear and concise statement of its policy, which will be made available to its passengers. This will include a list of routes on which any exceptions apply.

#### **5. On time baggage delivery**

Each airline will make every reasonable effort to deliver all checked baggage to the Arrivals Hall area as quickly as possible. In the case of mishandled checked bags, each airline will make every reasonable effort to deliver the mishandled bag to the passenger within 24 hours of its arrival at final destination free of charge. Immediate assistance sufficient to meet the reasonable short-term needs of the passenger will also be offered by the airline.

#### **6. Allow telephone reservations to be held or cancelled without commitment or penalty within 24 hours**

Subject to applicable ticketing deadlines, each airline will allow the passenger either:

- to hold a telephone reservation made directly with the airline without payment for a minimum of 24 hours or,
- where the airline requires immediate payment at the time of booking, to cancel a reservation without penalty for up to 24 hours.

Passengers will be advised which reservations method applies at the time of booking.\*

\* Some leisure airlines may decide to provide this facility only until 3 days before flight departure. This offer may not apply on routes operated by aircraft with fewer than 80 seats. Any such exclusion should be notified by the airline.

#### **7. Provide prompt refunds**

- a) Where a passenger claims and is entitled to a refund on a ticket purchased direct from the airline, each airline will issue refunds within 7 business days for credit card purchases and within 20 business days for cash or cheque purchases.
- b) Any taxes, fees and charges collected with the fare and shown on the ticket will be refundable where the ticket is not used. This will include non-refundable tickets and the refund will be issued within the same time limits as above.

časových omezení, jak je uvedeno výše.

**8. Poskytování asistence cestujícím se sníženou pohyblivostí a cestujícím vyžadujícím zvláštní péči**

Každá letecká společnost zveřejní služby, které nabízí cestujícím vyžadujícím zvláštní péči a cestujícím s omezenou pohyblivostí v souladu s platnými bezpečnostními předpisy. U cestujících s omezenou pohyblivostí se letecké společnosti zavazují podporovat příložený dokument "Vycházení vstříc potřebám lidí s omezenou pohyblivostí".

**9. Uspokojení základních potřeb cestujících na palubě při zpoždění odletu**

Letecká společnost se vynasnaží poskytnout jídlo, vodu, toalety a přístup k lékařskému ošetření cestujícím na palubě letadla, které je delší dobu na zemi bez přístupu do terminálu, v zájmu bezpečnosti cestujících i zaměstnanců. Pozn.: Letecké společnosti se vynasnaží neponechávat cestující na palubě během dlouhých zpoždění.

**10. Urychlení odbavení cestujících**

Letecké společnosti určí vhodné nejzazší termíny odbavení před odletem a ve spolupráci s letišti podniknou kroky, aby předešly přehuštní provozu v oblastech odletu, a přijmou opatření urychlující odbavení, aby umožnili cestujícím odbavit se do nejzazší stanovené doby. Některá z těchto opatření mohou být např. zavedení automatizovaných odbavovacích a elektronických ticketingových systémů, používání samoobslužných a mobilních odbavovacích přepážek a rovněž možnost odbavení mimo letiště a zjednodušené odbavení.

**11. Snížení počtu odmítnutých cestujících**

V případě, kdy má let před odletem více cestujících, než je počet volných míst, každá letecká společnost bude nejprve hledat dobrovolníky, kteří jsou připraveni odstoupit z letu v závislosti na bezpečnostních a/nebo provozních omezeních na daném letišti.

**12. Poskytování prodejních a provozních informací a podmínek přepravy**

Letecké společnosti budou poskytovat cestujícím následující informace týkající se jejich cesty:

A. Při knihování (je-li to možné):

- I. Plánované časy odletů a příletů dle letového řádu
- II. Letiště/terminál odletu a příletu
- III. Počet zastávek na cestě
- IV. Jakákoliv změna letadla, terminálu nebo letiště
- V. Jakékoliv podmínky daného jízdného
- VI. Jméno provozujícího dopravce a číslo letu
- VII. Pokud jde o kuřácký let

**8. Provide assistance to passengers with reduced mobility and special needs passengers**

Each airline will publicise the services it offers for handling special need passengers, and for assisting passengers with reduced mobility in an appropriate manner compatible with applicable safety regulations. For passengers with reduced mobility the airlines commit themselves to support the attached paper on „Meeting the needs of people with reduced mobility“.

**9. Meet passengers' essential needs during long on-aircraft delays**

The airline will make every reasonable effort to provide food, water, lavatories and access to medical treatment for passengers on board an aircraft that is on the ground for an extended period of time without access to the terminal, as consistent with passenger and employee safety and security concerns.

Note: Airlines will make every reasonable effort not to keep passengers on board in long delays.

**10. Take measures to speed up check-in**

Airlines will set reasonable check-in deadlines and in coordination with the airports will take appropriate steps to avoid congestion in departure areas and will take measures to speed up check-in to assist passengers to meet their check-in deadlines. These measures could include e-ticketing and automated check-in systems, self-service check-in, mobile check-in stations, off airport check-in, fast track check-in and queue combing.

**11. Reduce the number of passengers who are involuntarily denied boarding**

In the event of a flight at departure time having more passengers than seats available, each airline will first seek volunteers who are prepared to stand down from the flight, subject to any security and/or operational constraints at the airport concerned.

**12. Provide information to passengers regarding its commercial and operational conditions**

Airlines will provide their passengers with the following information relevant to their journey:

A. At the time of booking (if available):

- I. Planned scheduled time of departure and arrival of the flights
- II. Airport/terminal of departure and arrival
- III. The number of en-route stops
- IV. Any change of aircraft, terminal or airport
- V. Any conditions attached to the fare to be paid
- VI. Name of operating carrier and flight number
- VII. If it is a smoking flight

*V případě změny provozujícího dopravce, o které nebyl držitel letenky informován a která je pro něho nepřijatelná, bude mít cestující právo na refundaci nebo na přepravu následujícím letem dané letecké společnosti, kde bude volné místo ve stejné přepravní třídě.*

*B. S potvrzující fakturou nebo s letenkou:*

- I. Potvrzení časů letu*
- II. Volná váha zavazadel a limity odpovědnosti*
- III. Kabinová zavazadla*

*Pokud letecká společnost po zakoupení letenky učiní závažnou změnu času letu, která není pro cestujícího přijatelná, a letecká společnost nemůže překnihovat cestujícího na jiný let přijatelný pro cestujícího, vzniká cestujícímu právo na refundaci.*

*C. Na požádání: (při vlastních letech dané letecké společnosti, a kde jsou k dispozici, i při letech provozovaných jinými dopravci)*

- I. Typ letadla plánovaného na linku a rozestup sedadel*
- II. Služby běžně poskytované na palubě*
- III. Vybavení pro cestující vyžadující zvláštní péči a jakékoliv poplatky za ně (s výjimkou cestujících s omezenou pohyblivostí jak je uvedeno v Článku 8)*
- IV. Zda mohou být přidělena nebo zamluvena specifická místa*
- V. Poplatky za přespočetná zavazadla*
- VI. Přepravní podmínky letecké společnosti*
- VII. Podrobnosti o programu Frequent Flyer, pokud existuje*
- VIII. Programy pomoci pro případ ztráty, poškození nebo zpoždění zavazadel*
- IX. Podrobnosti o Chartě a vlastních službách letecké spol.*

### **13. Poskytování informací o provozujícím dopravci**

*V případě letů code-sharových, franchisových nebo dlouhodobě plánovaných na základě leasingových dohod, letecké společnosti:*

- I. budou informovat cestující o názvu letecké společnosti, která bude let skutečně provozovat.*  
*Cestující budou informováni:*
  - při rezervování místa, kdykoliv bude rezervace prováděna prostřednictvím distribučního kanálu přímo řízeného leteckou společností, t.j. v kancelářích letecké společnosti, prostřednictvím telefonické rezervace u letecké společnosti a vlastních internetových stránek letecké společnosti, a*
  - na letišti při odbavení*

*Pokud se týká rezervace prostřednictvím kanálu, který není přímo řízený leteckou společností, t.j. prostřednictvím cestovních agentur a jiných internetových stránek než jsou vlastní stránky letecké společnosti, letecké společnosti budou připomínat agentům a provozovatelům internetových stránek, aby systematicky informovali cestující v době rezervace.*

- II. jasně oznámí, že smlouva cestujícího je s marketingovou leteckou společností, t.j. leteckou společností, jejíž kód*

*In the event of substitution of operating carrier which has not previously been disclosed and which is not acceptable to the ticket holder, the passenger will be given the right to a refund or carried on the airline's next flight on which space is available in the same class.*

*B. With the confirmation invoice or with the ticket:*

- I. Confirmation of flight times*
- II. Free baggage allowance and liability limits*
- III. Cabin baggage allowance*

*If, after purchase of the ticket, the airline makes a significant change to the scheduled flight time, which is not acceptable to the passenger, and the airline is unable to book the passenger on an alternate flight which is acceptable to the passenger, he/she will be entitled to a refund.*

*C. On request: (for the airlines own services and where available for services operated by other carriers)*

- I. The aircraft type scheduled to be operated on the route and seat pitch*
- II. Services normally offered on board*
- III. Facilities for passengers with special needs and any charge made for using them (except for passengers with reduced mobility as provided for under Article 8)*
- IV. Whether specific seats can be allocated or pre-booked*
- V. Charges for excess baggage*
- VI. Its Conditions of Carriage*
- VII. Details of frequent flyer programme, if any*
- VIII. Assistance programs for baggage lost, damaged or delayed*
- IX. Details of the APSC and airline's own service plan*

### **13. Provide information on operating carrier**

*In case of flights operated under a code share, franchise or long term planned lease agreements, airlines will:*

- I. Inform passengers of the name of the airline actually operating the flight.*  
*Passengers will be informed:*
  - upon reservation whenever such reservation is made through a distribution channel under the direct control of the airlines, i.e., airlines' own offices, airlines' telephone reservation center and airlines' own web sites; and*
  - at the airport upon check-in*

*As regards reservation made through a channel, which is not under the direct control of the airlines, i.e. travel agencies and websites other than airlines' own websites, airlines will remind travel agents and web sites' operators to systematically inform passengers at the time of reservation.*

- II. Make it clear through appropriate wording that the passenger's contract is with the marketing airline. i.e..*

bude uveden na kuponu letenky nebo palubní vstupenky vedle čísla letu.

III. budou informovat cestující na code-sharových letech, že úroveň služeb se může lišit a že nemusí být uplatňována Charta.

passenger's contract is with the marketing airline, i.e., the airline whose designator code appears on the flight coupon or routing slip next to the flight number.

III. Inform passengers travelling on code shared services that the level of service may be different and the APSC may not apply.

#### **14. Reakce na stížnost cestujících**

Za normálních okolností každá letecká společnost odpoví na písemnou stížnost během 28 dnů od data doručení. Pokud tato doba neumožní řádně vyšetřit stížnost, bude poskytnuta předběžná odpověď s udáním důvodu zpoždění. Každá letecká společnost určí vhodné kontaktní místo k podávání všech stížností cestujícími a uvede adresu a/nebo telefonní číslo včetně jména útvaru této služby zákazníkům v letových rádech, na internetových stránkách a ve veřejných zdrojích informací. Tyto informace budou rovněž k dispozici u všech agentů akreditovaných leteckou společností.

#### **14. Be responsive to passengers' complaints**

Under normal circumstances, each airline will provide a substantive response to written complaints within 28 days from the date of receipt. When this does not permit sufficient time for the complaint to be properly investigated an interim response will be provided giving the reason for the delay. Each airline will designate a convenient point of passenger contact for all complaints and the address and/or phone number and departmental name of this customer service function will be provided in timetables, on websites and any other public information source and also will be available at all travel agents accredited by airlines.

**Vycházení vstříc potřebám lidí s omezenou pohyblivostí (PRM)****Úvod**

Účelem tohoto dokumentu je zlepšit dostupnost cestování letadlem lidem s omezenou pohyblivostí tím, že jejich potřeby budou pochopeny a zajištěny, a jejich bezpečnost a důstojnost respektovány. Dokument je zaměřen na letecké společnosti, které poskytují služby a vybavení na letištích a v letadlech, a tvoří základ, na němž by mohl být vytvořen dobrovolný systém prováděcích předpisů - Kodex. Při přípravě Kodexu se budou brát v úvahu odpovídající ustanovení Evropské konference o civilním letectví (ECAC), Dokument 30 (sekce 5) a ICAO Annex 9. Tyto dokumenty poskytují technické informace a jsou vytvořeny vládními agenturami, jež se zabývají vytvářením standardů a doporučených praktik po konzultacích s leteckými společnostmi.

**Definice**

Osobou s omezenou pohyblivostí (PRM) se rozumí kdokoliv, kdo má omezenou pohyblivost z důvodu fyzické nezpůsobilosti (smyslové nebo pohybové), duševní poruchy, věku nebo jiného důvodu v době, kdy používá dopravu a jehož stav potřebuje zvláštní péči a přizpůsobení služeb, které jsou dostupné všem cestujícím, potřebám dané osoby.

**Základní předpoklady**

1. PRM mají stejná práva jako jiní občané na svobodu pohybu a výběru. To se vztahuje na cestování letadlem jako na ostatní oblasti života.
2. Letecké společnosti, letiště a poskytovatelé souvisejících služeb jsou odpovědní za vycházení vstříc potřebám PRM. PRM mají rovněž odpovědnost vyjádřit své potřeby odpovídajícím postupem a ve vhodné dobu.
3. Informace musí být dostupné, aby umožnily PRM plánovat a uskutečnit cestu.
4. Náklady na uspokojování potřeb PRM se těmto osobám přímo neúčtují.
5. Nezpůsobilost by neměla být stavěna na úroveň nemoci a proto od PRM nesmí být vyžadována lékařská prohlášení o jejich nezpůsobilosti jako podmínka cestování.
6. Otázky vztahující se k PRM budou konzultovány s organizacemi zastupujícími PRM.
7. Zaměstnanci projdou odpovídajícím výcvikem, aby rozuměli a vycházeli vstříc potřebám PRM.
8. Kontroly a bezpečnostní prohlídky by se měly provádět s ohledem na respektování důstojnosti PRM.
9. PRM musí být umožněno zůstat nezávislími, jak jen to bude možné.

**Prováděcí předpisy leteckých společností**

- Žádný dopravce neodmítne PRM s výjimkou situace, kdy nebude moci takového cestujícího bezpečně přepravit nebo ho nebude moci fyzicky umístit. Pokud bude přeprava odmítnuta, dopravce jasně vysvětlí důvody odmítnutí.
- Pokud PRM prohlásí, že je samostatný (soběstačný a

**Meeting of the needs of people with reduced mobility (PRMs)****Introduction**

The purpose of this document is to improve the accessibility of air travel to people with reduced mobility by ensuring their needs are understood and provided for, and their safety and dignity are respected. It is aimed at airlines providing services and facilities at airports and on aircraft, and forms the basis on which a voluntary Code (or Codes) of Practice may be prepared. When preparing Codes, the appropriate provisions of the European Civil Aviation Conference (ECAC) Document 30 (Section 5), and the International Civil Aviation Organisation (ICAO Annex 9) will be considered. These documents provide technical information and are produced, following consultation with the airline industry, by governmental agencies concerned with establishing standards and recommended practices.

**Definition**

A person with reduced mobility (PRM) is understood to mean any person whose mobility is reduced due to any physical disability (sensory or locomotory), an intellectual impairment, age, or any other cause of disability when using transport and whose situation needs special attention and the adaptation to the person's needs of the services made available to all passengers.

**Basis assumptions**

1. PRMs have the same rights as other citizens to freedom of movement and freedom of choice. This applies to air travel as to all other areas in life.
2. Airlines, airports and related service providers have a responsibility to meet the needs of PRMs. PRMs also have a responsibility to identify their needs to the proper channels at the proper time.
3. Information must be made available to enable PRMs to plan and make their journey.
4. The cost of providing for the needs of PRMs must not be passed directly to the PRMs.
5. Disability should not be equated with illness and therefore PRMs must not be required to make medical declarations about their disability as a condition of travel.
6. Organisations representing PRMs will be consulted on issues relevant to PRMs.
7. Staff will be given appropriate training in understanding and meeting the needs of PRMs.
8. Control and security checks should be undertaken in a manner which respects the dignity of PRMs.
9. PRMs must be enabled to remain independent to the greatest possible extent.

**Airline Practices**

- No carrier will refuse a PRM except where he/she cannot safely be carried or cannot physically be accommodated. When the carriage of a PRM is refused, carrier will explain clearly and explicitly the reasons for refusal.
- When a PRM declares that he/she is self-reliant (self-sufficient and capable of taking care of all of his/her

schopný postarat se sám o své fyzické potřeby během letu), letecká společnost by měla takové prohlášení přijmout. Letecká společnost by pak neměla mít žádné závazky poskytnout asistenci během letu, která by přesahovala požadavky na zdraví, bezpečnost nebo hygienu.

- Letecké společnosti budou soustavně hledat technické a provozní možnosti zlepšení přístupu a vybavení letadel všech velikostí, obzvláště při větších přestavbách.
- Tam, kde není možný přímý let (např. malé letadlo), se letecké společnosti vynasnaží navrhnout přijatelnou alternativu.
- Bez ohledu na velikost letiště a letadla by nástup a výstup z letadla měl respektovat důstojnost PRM.
- Letecké společnosti budou, kde to umožní prostor, poskytovat na palubě vybavení, které usnadní samostatnost PRM v oblasti zdravotní, bezpečnosti a hygieny.
- PRM budou mít stejný výběr místa v letadle v závislosti na bezpečnostních požadavcích. Letecké společnosti jasně vysvětlí důvody, proč nelze přidělit určité místo, pokud ho nelze přidělit z důvodu bezpečnosti.
- Doprovázející psi s osvědčením budou přepravováni v kabině, v závislosti na národních předpisech a předpisech letecké společnosti. Za jejich přepravu se nebude platit.
- PRM nebudou platit za přepravu základního vybavení umožňujícího pohyb nebo jiných pomůcek umožňujících pohyb.
- Letecké společnosti musí přijmout všechna přiměřená opatření, aby zabránily ztrátě či poškození vybavení umožňujícího pohyb nebo jiných pomůcek umožňujících pohyb. Pokud dojde ke ztrátě nebo poškození, letecké společnosti se postarají o okamžité potřeby pohybu daného cestujícího.

physical needs independently in flight), the airline should accept that declaration. The airline should then be under no obligation to provide on-board assistance which contravenes health, safety or hygiene requirements where such declaration has been made.

- Airlines will pursue technical and operational options for improving access and facilities on aircraft of all sizes, particularly when major refurbishment is undertaken.
- Where a direct route is not possible for a PRM, (e.g. because of small aircraft), airlines will endeavour to suggest an acceptable alternative.
- Regardless of the size of airport and aircraft, arrangements for embarkation and disembarkation should respect the dignity of PRMs.
- Airlines will, where space permits, provide on-board equipment / facilities to aid the self-reliance of PRMs within limits of health, safety and hygiene.
- PRMs will have equal choice of seat allocation, subject to safety requirements. Airlines will explain clearly and explicitly the reasons for not allocating a specific seat when the request is not met for safety reasons.
- Certified Service Dogs will be carried in the cabin, subject to national importation and airline regulations. Where they are carried, there will be no charge.
- PRMs will not be charged for the carriage of basic mobility equipment or other essential disability assistive devices.
- Airlines must take all reasonable steps to avoid loss or damage to mobility equipment or other disability assistive devices. Where loss or damage occurs, airlines will make appropriate arrangements to meet the individual's immediate mobility needs.