

I

(Legislativní akty)

NAŘÍZENÍ

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) č. 181/2011

ze dne 16. února 2011

o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na čl. 91 odst. 1 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ⁽¹⁾,

po konzultaci s Výborem regionů,

v souladu s řádným legislativním postupem, s ohledem na společný návrh schválený dohodovacím výborem dne 24. ledna 2011 ⁽²⁾,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) Opatření Unie v oblasti autobusové a autokarové dopravy by se měla zaměřit mimo jiné na to, aby byla vždy zajištěna vysoká úroveň ochrany cestujících, která je srovnatelná s jinými druhy dopravy. Mimoto je třeba plně přihlédnout k požadavkům ochrany spotřebitele obecně.

(2) Jelikož je cestující autobusem nebo autokarem slabší stranou přepravní smlouvy, měla by být všem cestujícím zajištěna určitá minimální míra ochrany.

⁽¹⁾ Úř. věst. C 317, 23.12.2009, s. 99.

⁽²⁾ Postoj Evropského parlamentu ze dne 23. dubna 2009 (Úř. věst. C 184 E, 8.7.2010, s. 312), postoj Rady v prvním čtení ze dne 11. března 2010 (Úř. věst. C 122 E, 11.5.2010, s. 1), postoj Evropského parlamentu ze dne 6. července 2010 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku), rozhodnutí Rady ze dne 31. ledna 2011 a legislativní usnesení Evropského parlamentu ze dne 15. února 2011 (dosud nezveřejněné v Úředním věstníku).

(3) Opatření Unie za účelem zlepšení práv cestujících v autobusové a autokarové dopravě by měla zohledňovat zvláštní povahu tohoto odvětví, v němž převažují malé a střední podniky.

(4) Cestující a přinejmenším osoby, vůči nimž cestující měl nebo by měl zákonem stanovenou vyživovací povinnost, by měly požívat odpovídající ochrany v případě nehody, k níž došlo v souvislosti s autobusovým nebo autokarovým provozem, a to při zohlednění směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/103/ES ze dne 16. září 2009 o pojištění občanskoprávní odpovědnosti z provozu motorových vozidel a kontrole povinnosti uzavřít pro případ takové odpovědnosti pojištění ⁽³⁾.

(5) Při výběru vnitrostátních právních předpisů použitelných pro odškodnění v případě úmrtí, včetně přiměřených nákladů na pohřeb, nebo v případě zranění cestujících, jakož i v případě ztráty či poškození zavazadel v důsledku nehody, k níž došlo v souvislosti s autobusovým nebo autokarovým provozem, je třeba zohlednit nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 ze dne 11. července 2007 o právu rozhodném pro mimosmluvní závazkové vztahy (Řím II) ⁽⁴⁾ a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I) ⁽⁵⁾.

(6) Kromě odškodnění podle platného vnitrostátního práva v případě úmrtí nebo zranění cestujících či ztrátě či poškození zavazadel v důsledku nehody, k níž došlo v souvislosti s autobusovým nebo autokarovým provozem, by měli mít cestující nárok na pomoc, pokud jde o okamžité praktické potřeby po nehodě. Tato pomoc by měla v případě potřeby zahrnovat první pomoc, ubytování, stravu, oblečení a dopravu.

⁽³⁾ Úř. věst. L 263, 7.10.2009, s. 11.

⁽⁴⁾ Úř. věst. L 199, 31.7.2007, s. 40.

⁽⁵⁾ Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6.

- (7) Přeprava cestujících autobusy a autokary by měla sloužit všem občanům. Proto by měly mít osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí v důsledku zdravotního postižení, věku nebo jiného faktoru možnost využívat autobusovou a autokarovou dopravu, která je srovnatelná s možnostmi ostatních občanů. Osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí mají stejná práva jako všichni ostatní občané, pokud jde o volný pohyb, svobodu volby a nediskriminační zacházení.
- (8) S ohledem na článek 9 Úmluvy Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením a s cílem poskytnout osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí možnost cestovat autobusy a autokary, která je srovnatelná s možnostmi ostatních občanů, je nutné stanovit pravidla týkající se nediskriminace a pomoci během cesty. Tyto osoby by proto měly být přijímány k přepravě a ta by jim neměla být upírána z důvodu jejich zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti, kromě případů odůvodněných bezpečností nebo konstrukcí vozidel či infrastrukturou. V rámci příslušných právních předpisů na ochranu pracovníků by osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí měly mít právo na pomoc na terminálech a ve vozidle. V zájmu sociálního začlenění by dotyčné osoby měly tuto pomoc obdržet bezplatně. Dopravci by měli stanovit podmínky přístupu, nejlépe s využitím evropského systému normalizace.
- (9) Při rozhodování o uspořádání nových terminálů a v rámci významnějších modernizací by provozovatelé terminálů měli usilovat o zohlednění potřeb osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí v souladu s požadavky „návrhu uzpůsobeného potřebám všech“. Provozovatelé terminálů by v každém případě měli určit místa, na nichž mohou tyto osoby oznámit svůj příjezd a potřebu pomoci.
- (10) Aniž jsou dotčeny stávající nebo budoucí právní předpisy o technických požadavcích na autobusy a autokary, měli by dopravci pokud možno brát tyto potřeby v úvahu při rozhodování o vybavení nových a modernizovaných vozidel.
- (11) Členské státy by měly usilovat o zdokonalení stávající infrastruktury tam, kde je toho zapotřebí k tomu, aby dopravci mohli osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí zajistit přístup a poskytnout náležitou pomoc.
- (12) Personál by měl být vhodně vyškolen, aby mohl reagovat na potřeby osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí. S cílem usnadnit vzájemné uznávání vnitrostátních kvalifikací řidičů by mohlo být školení zaměřené na zvyšování povědomí o problematice zdravotního postižení poskytováno jako součást výchozí kvalifikace nebo pravidelného školení podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/59/ES ze dne 15. července 2003 o výchozí kvalifikaci a pravidelném školení řidičů některých silničních vozidel pro nákladní nebo osobní dopravu⁽¹⁾. S cílem zajistit soudržnost mezi zavedením požadavků na školení a lhůt stanovených v uvedené směrnici je třeba povolit možnost výjimky během omezeného časového období.
- (13) Při přípravě obsahu školení zaměřeného na problematiku zdravotního postižení by měly být konzultovány nebo zapojeny organizace zastupující osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí.
- (14) Práva cestujících autobusy a autokary by měla zahrnovat právo na obdržení informací o daném spoji před cestou i v jejím průběhu. Všechny nezbytné informace poskytované cestujícím v autobusové a autokarové dopravě by měly být na vyžádání poskytovány rovněž v alternativních formátech přístupných osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, jako jsou velké písmo, jednoduchý jazyk, Braillovo písmo, elektronická komunikační zařízení, která jsou přístupná za použití kompenzační technologie, nebo zvukové pásky.
- (15) Toto nařízení by nemělo omezit práva dopravců požadovat náhradu škody od jakékoli osoby, včetně třetích stran, v souladu s použitelnými vnitrostátními právními předpisy.
- (16) Potíže způsobené cestujícím z důvodu zrušení nebo podstatného zpoždění spoje by se měly rovněž zmírnit. Za tímto účelem by cestujícím odjíždějícím z terminálů měla být poskytnuta přiměřená péče a tito cestující by měli být informováni způsobem, který je přístupný všem. Cestující by rovněž měli mít možnost svou cestu zrušit a nechat si nahradit jízdné, nebo za uspokojivých podmínek pokračovat v cestě či dosáhnout přesměrování. Pokud dopravci neposkytnou cestujícím potřebnou pomoc, měli by cestující mít právo na finanční odškodnění.
- (17) Při zapojení zúčastněných stran, profesních sdružení a sdružení spotřebitelů, cestujících, osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí by dopravci měli spolupracovat s cílem přijmout opatření na vnitrostátní nebo evropské úrovni. Taková opatření by měla vést ke zlepšení informací, péče a pomoci nabízených cestujícím při jakémkoli přerušení jejich cesty, a zejména v případě velkého zpoždění nebo zrušení spoje, přičemž zvláštní pozornost by měla být věnována cestujícím se zvláštními potřebami souvisejícími s postižením, sníženou schopností pohybu, nemocí, vyšším věkem a těhotenstvím, včetně doprovázejících cestujících a cestujících s malými dětmi. O těchto opatřeních by měly být informovány vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování.

(¹) Úř. věst. L 226, 10.9.2003, s. 4.

- (18) Tímto nařízením by neměla být dotčena práva cestujících stanovená směrnicí Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy⁽¹⁾. Toto nařízení by se nemělo použít, jsou-li souborné služby pro cestovní ruch zrušeny z důvodů jiných než zrušení autobusového nebo autokarového spoje.
- (19) Cestující by měli být plně informováni o svých právech podle tohoto nařízení, aby mohli tato práva účinně uplatňovat.
- (20) Cestující by měli mít možnost uplatňovat svá práva prostřednictvím vhodných postupů podání stížnosti zavedených dopravci, nebo případně podáním stížnosti subjektu nebo subjektům určeným za tímto účelem příslušným členským státem.
- (21) Členské státy by měly zajistit soulad s tímto nařízením a určit příslušný subjekt či subjekty k provádění úkolů v rámci jeho kontroly a prosazování. Tím nejsou dotčena práva cestujících obrátit se na soud v souladu s vnitrostátním právem.
- (22) S přihlédnutím k postupům stanoveným členskými státy pro podávání stížností by stížnosti týkající se pomoci měly být podávány přednostně subjektu nebo subjektům, které jsou k prosazování tohoto nařízení určeny v členském státě, na jehož území se nachází místo nástupu nebo výstupu.
- (23) Členské státy by měly podporovat využívání veřejné dopravy a integrovaných informací a integrovaných jízdenek za účelem zajištění optimálního využití a interoperability různých druhů dopravy a jejich poskytovatelů.
- (24) Členské státy by měly stanovit sankce za porušení tohoto nařízení a zajistit, aby tyto sankce byly uplatňovány. Tyto sankce by měly být účinné, přiměřené a odrazující.
- (25) Jelikož cíle tohoto nařízení, totiž zajištění rovnocenné úrovně ochrany cestujících a pomoci cestujícím v autobusové a autokarové dopravě ve všech členských státech, nemůže být uspokojivě dosaženo na úrovni členských států, a proto jej může být z důvodu rozsahu a účinků tohoto nařízení lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné pro dosažení tohoto cíle.
- (26) Tímto nařízením by neměla být dotčena směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října

1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů⁽²⁾.

- (27) Prosazování tohoto nařízení by mělo vycházet z nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“)⁽³⁾. Uvedené nařízení by proto mělo být odpovídajícím způsobem změněno.
- (28) Toto nařízení dodržuje základní práva a ctí zásady uznané zejména Listinou základních práv Evropské unie, jak je uvedeno v článku 6 Smlouvy o Evropské unii, a zohledňuje rovněž směrnici Rady 2004/43/ES ze dne 29. června 2000, kterou se zavádí zásada rovného zacházení s osobami bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ⁽⁴⁾, a směrnicí Rady 2004/113/ES ze dne 13. prosince 2004, kterou se zavádí zásada rovného zacházení s muži a ženami v přístupu ke zboží a službám a jejich poskytování⁽⁵⁾.

PŘIJALY TOTO NAŘÍZENÍ:

KAPITOLA I

OBECNÁ USTANOVENÍ

Článek 1

Předmět

Toto nařízení stanoví pravidla pro autobusovou a autokarovou dopravu, pokud jde o:

- a) zákaz diskriminace cestujících, pokud jde o podmínky dopravy, kterou nabízejí dopravci cestujícím;
- b) práva cestujících v případě nehody, k níž došlo v souvislosti s autobusovým nebo autokarovým provozem a jejímž důsledkem je úmrtí nebo zranění cestujících či ztráta nebo poškození zavazadel;
- c) zákaz diskriminace osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí a povinnou pomoc těmto osobám;
- d) práva cestujících v případech zrušení nebo zpoždění;
- e) minimální informace, které mají být cestujícím poskytnuty;
- f) vyřizování stížností;
- g) obecná pravidla pro prosazování.

⁽²⁾ Úř. věst. L 281, 23.11.1995, s. 31.

⁽³⁾ Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽⁴⁾ Úř. věst. L 180, 19.7.2000, s. 22.

⁽⁵⁾ Úř. věst. L 373, 21.12.2004, s. 37.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 158, 23.6.1990, s. 59.

Článek 2

Oblast působnosti

1. Toto nařízení se vztahuje na cestující v linkové dopravě pro nespécifikované kategorie cestujících, pokud se jejich místo nástupu nebo místo výstupu nachází na území členského státu a pokud přepravní vzdálenost podle jízdního řádu činí 250 km nebo více.

2. Pokud přepravní vzdálenost podle jízdního řádu činí méně než 250 km, použijí se v souvislosti s dopravou uvedenou v odstavci 1 čl. 4 odst. 2, článek 9, čl. 10 odst. 1, čl. 16 odst. 1 písm. b) a odst. 2, čl. 17 odst. 1 a 2 a články 24 až 28.

3. Kromě toho se s výjimkou článků 9 až 16 a čl. 17 odst. 3 a kapitol IV, V a VI toto nařízení vztahuje na cestující v příležitostné dopravě, při níž se počáteční místo nástupu nebo konečné místo výstupu cestujícího nachází na území některého členského státu.

4. S výjimkou čl. 4 odst. 2, článku 9, čl. 10 odst. 1, čl. 16 odst. 1 písm. b) a odst. 2, čl. 17 odst. 1 a 2 a článků 24 až 28 mohou členské státy na transparentním a nediskriminačním základě vyjmout z působnosti tohoto nařízení vnitrostátní linkovou dopravu. Takovou výjimku lze udělit na dobu nejvýše čtyř let ode dne použitelnosti tohoto nařízení, s možností jednoho prodloužení.

5. Členské státy mohou na transparentním a nediskriminačním základě vyjmout z působnosti tohoto nařízení na dobu nejvýše čtyř let ode dne použitelnosti tohoto nařízení konkrétní linkovou dopravu z důvodu, že významná část takovéto linkové dopravy, jež zahrnuje alespoň jednu zastávku podle jízdního řádu, je provozována mimo Unii. Takovou výjimku lze jednou prodloužit.

6. Členské státy oznámí Komisi výjimky u jednotlivých druhů dopravy udělené podle odstavců 4 a 5. Domnívá-li se Komise, že výjimka není v souladu s tímto článkem, přijme odpovídající opatření. Do 2. března 2018 předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o výjimkách udělených podle odstavců 4 a 5.

7. Žádné ustanovení tohoto nařízení nelze vykládat tak, že by bylo v rozporu se stávajícími právními předpisy o technických požadavcích na autobusy či autokary nebo infrastrukturu či vybavení na autobusových zastávkách a v terminálech nebo že by další takové požadavky zavádělo.

8. Tímto nařízením nejsou dotčena práva cestujících stanovená směrnicí 90/314/EHS a toto nařízení se nevztahuje na případy, kdy jsou souborné služby pro cestovní ruch uvedené ve zmíněné směrnici zrušeny z důvodů jiných než zrušení linkové dopravy.

Článek 3

Definice

Pro účely tohoto nařízení se rozumí:

- a) „linkovou dopravou“ přeprava cestujících autobusem nebo autokarem v určených intervalech a na určených trasách, přičemž cestující mohou nastupovat a vystupovat na předem určených zastávkách;
- b) „příležitostnou dopravou“ doprava, která není definována jako linková doprava a jejímž hlavním rysem je přeprava skupin cestujících vytvořených z podnětu zákazníka nebo samotného dopravce autobusem nebo autokarem;
- c) „přepravní smlouvou“ smlouva o přepravě mezi dopravcem a cestujícím za účelem poskytnutí jedné nebo několika služeb linkové nebo příležitostné dopravy;
- d) „přepravním dokladem“ platný dokument či jiný doklad o přepravní smlouvě;
- e) „dopravcem“ fyzická nebo právnická osoba, jiná než poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu či prodejce přepravních dokladů, nabízející široké veřejnosti linkovou nebo příležitostnou dopravu;
- f) „provádějícím dopravcem“ fyzická nebo právnická osoba jiná než dopravce, která reálně uskutečňuje celou přepravu nebo její část;
- g) „prodejcem přepravních dokladů“ každý zprostředkovatel uzavírající přepravní smlouvy jménem dopravce;
- h) „zprostředkovatelem služeb cestovního ruchu“ každý zprostředkovatel uzavírající přepravní smlouvy jménem cestujícího;
- i) „poskytovatelem souborných služeb cestovního ruchu“ organizátor nebo prodejce ve smyslu čl. 2 odst. 2 a 3 směrnice 90/314/EHS, odlišný od dopravce;
- j) „osobou se zdravotním postižením“ nebo „osobou se sníženou pohyblivostí“ osoba, jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoli tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), mentálního postižení či nezpůsobilosti, popřípadě jakékoli jiné příčiny zdravotního postižení nebo věku a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována odpovídající pozornost a byly jí přizpůsobeny služby, které jsou poskytovány všem cestujícím;

- k) „podmínkami přístupu“ příslušné normy, pokyny a informace týkající se přístupnosti autobusů nebo určených terminálů včetně jejich zařízení pro osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí;
- l) „rezervací“ zamluvení místa v autobusu či autokaru linkové dopravy na určitou dobu odjezdu;
- m) „terminálem“ terminál obsluhovaný personálem, kde má v rámci určité trasy a podle jízdního řádu zastavit spoj linkové dopravy za účelem nástupu nebo výstupu cestujících, vybavený zařízením, jako je přepážka pro odbavení, čekárna nebo výdejna přepravních dokladů;
- n) „autobusovou zastávkou“ jakákoli zastávka jiná než terminál, kde má v rámci určité trasy a podle jízdního řádu zastavit spoj linkové dopravy za účelem nástupu nebo výstupu cestujících;
- o) „provozovatelem terminálu“ organizační subjekt v členském státě, který odpovídá za provozování určeného terminálu;
- p) „zrušením“ neuskutečnění spoje linkové dopravy, který byl původně naplánován;
- q) „zpožděním“ rozdíl mezi dobou plánovaného odjezdu spoje linkové dopravy podle zveřejněného jízdního řádu a dobou skutečného odjezdu.

Článek 4

Přepravní doklady a nediskriminační smluvní podmínky

1. Dopravci vydají cestujícímu přepravní doklad, pokud jej k přepravě neopravňuje jiný doklad. Přepravní doklad může mít elektronickou podobu.
2. Aniž jsou dotčeny sociální tarify, jsou smluvní podmínky a tarify uplatňované dopravci nabízeny široké veřejnosti bez jakékoli přímé či nepřímé diskriminace na základě státní příslušnosti koncového zákazníka nebo místa usazení dopravců či prodejců přepravních dokladů v Unii.

Článek 5

Další prováděcí strany

1. Je-li plnění povinností podle tohoto nařízení svěřeno provádějícímu dopravci, prodejci přepravních dokladů nebo jakékoli jiné osobě, odpovídá dotýčný dopravce, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu, poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu či provozovatel terminálu, jenž tyto závazky světil, i nadále za jednání nebo opomenutí této provádějící strany.
2. Strana, které dopravce, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu, poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu či provozovatel terminálu plnění povinností svěří, kromě toho

rovněž podléhá ustanovením tohoto nařízení ve vztahu ke svěřené povinnosti.

Článek 6

Zákaz vyloučení odpovědnosti

1. Povinnosti vůči cestujícím vyplývající z tohoto nařízení nelze omezit ani vyloučit, zejména odchýlnými nebo omezujícími ustanoveními přepravní smlouvy.
2. Dopravci mohou nabízet smluvní podmínky, které jsou pro cestující výhodnější než podmínky stanovené v tomto nařízení.

KAPITOLA II

ODŠKODNĚNÍ A POMOC V PŘÍPADĚ NEHOD

Článek 7

Úmrtí nebo zranění cestujících a ztráta či poškození zavazadel

1. Cestující mají v souladu s použitelným vnitrostátním právem nárok na odškodnění v případě úmrtí, včetně přiměřených nákladů na pohřeb, nebo v případě zranění, jakož i v případě ztráty či poškození zavazadel v důsledku nehody, k níž došlo v souvislosti s autobusovým nebo autokarovým provozem. V případě úmrtí cestujícího se toto právo vztahuje přinejmenším na osoby, vůči nimž tento cestující měl nebo by měl zákonem stanovenou vyživovací povinnost.
2. Výše odškodnění se vypočte v souladu s použitelným vnitrostátním právem. Maximální výše stanovená vnitrostátním právem pro odškodnění za úmrtí nebo zranění cestujících nebo za ztrátu či poškození zavazadel nesmí být v jednotlivých případech nižší než:
 - a) 220 000 EUR na cestujícího;
 - b) 1 200 EUR za zavazadlo. V případě poškození invalidních vozíků, jiného vybavení umožňujícího pohyb nebo pomocného vybavení výše náhrady škody vždy odpovídá nákladům na náhradu nebo opravu ztraceného nebo poškozeného vybavení.

Článek 8

Okamžité praktické potřeby cestujících

V případě nehody, k níž došlo v souvislosti s autobusovým nebo autokarovým provozem, dopravce poskytne cestujícím odpovídající a přiměřenou pomoc s ohledem na jejich okamžité praktické potřeby po nehodě. Tato pomoc zahrnuje v případě potřeby ubytování, stravu, oblečení, dopravu a usnadnění první pomoci. Žádná poskytnutá pomoc nezakládá uznání odpovědnosti.

Dopravce může omezit celkové náklady za ubytování na 80 EUR na jednoho cestujícího a noc a na nejvýše dvě noci.

KAPITOLA III

PRÁVA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOB SE SNÍŽENOU POHYBLIVOSTÍ

Článek 9

Právo na dopravu

1. Dopravci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu neodmítnou přijetí rezervace, vydání či jiné poskytnutí přepravního dokladu nebo nástup osob z důvodů zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti.

2. Rezervace a přepravní doklady se poskytují osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí bez jakýchkoli dodatečných nákladů.

Článek 10

Výjimky a zvláštní podmínky

1. Aniž je dotčen čl. 9 odst. 1, mohou dopravci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu odmítnout přijetí rezervace, vydání či jiné poskytnutí přepravního dokladu nebo nástup osoby pro její zdravotní postižení nebo sníženou pohyblivost:

a) s cílem dodržet platné požadavky na bezpečnost stanovené mezinárodními právními předpisy, právními předpisy Unie nebo členských států, nebo s cílem dodržet požadavky na zdraví a bezpečnost stanovené příslušnými orgány;

b) pokud konstrukce vozidla nebo infrastruktura, včetně zastávek a terminálů, fyzicky neumožňuje nástup, výstup nebo přepravu osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí bezpečným a z provozního hlediska uskutečnitelným způsobem.

2. Odmítnou-li dopravci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu či poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu přijmout rezervaci nebo vydat či jinak poskytnout přepravní doklad z důvodů uvedených v odstavci 1, informují dotčnou osobu o veškeré přijatelné alternativní dopravě provozované daným dopravcem.

3. Pokud má osoba se zdravotním postižením nebo osoba se sníženou pohyblivostí rezervaci nebo přepravní doklad a splnila požadavky podle čl. 14 odst. 1 písm. a), a přesto je jí odepřen nástup pro její zdravotní postižení nebo sníženou pohyblivost, nabídne se této osobě a osobě tuto osobu doprovázející podle odstavce 4 tohoto článku možnost rozhodnout se mezi:

a) právem na náhradu jízdného a případnou bezplatnou zpáteční přepravu do původního místa odjezdu při nejbližší příležitosti, v souladu s přepravní smlouvou; a

b) vyjma případů, kdy to není možné, pokračováním v cestě nebo přesměrováním přiměřenou náhradní dopravou do místa určení v souladu s přepravní smlouvou.

Právo na náhradu peněz zaplacených za přepravní doklad není dotčeno neprovedením oznámení podle čl. 14 odst. 1 písm. a).

4. Pokud dopravci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu odmítnou přijetí rezervace, vydání či jiné poskytnutí přepravního dokladu nebo nástup osoby pro její zdravotní postižení nebo sníženou pohyblivost z důvodů podle odstavce 1, může tato osoba požadovat, aby ji doprovázela jiná osoba podle vlastní volby, která je schopná dotyčné osobě se zdravotním postižením nebo osobě se sníženou pohyblivostí poskytnout potřebnou pomoc tak, aby byly odstraněny důvody uvedené v odstavci 1.

Této doprovázející osobě je přeprava poskytnuta bezplatně a je jí pokud možno poskytnuto místo vedle osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí.

5. Pokud dopravci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu nebo poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu využijí odstavce 1, neprodleně informují osobu se zdravotním postižením nebo osobu se sníženou pohyblivostí o důvodech a na požádání dotčenou osobu informují do pěti pracovních dnů písemně.

Článek 11

Přístupnost a informace

1. Ve spolupráci s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí dopravci a provozovatelé terminálů, případně prostřednictvím vlastních organizací, zavedou nebo zachovávají již zavedené nediskriminační podmínky přístupu platné pro přepravu osob se zdravotním postižením nebo osob se sníženou pohyblivostí.

2. Podmínky přístupu uvedené v odstavci 1, včetně znění mezinárodních, unijních nebo vnitrostátních právních předpisů o požadavcích na bezpečnost, na nichž jsou tyto nediskriminační podmínky přístupu založeny, zveřejní dopravci a provozovatelé terminálů ve fyzické podobě nebo na internetu, na požádání též v přístupných formátech, v jazycích, v nichž se obvykle zveřejňují informace pro všechny cestující. Při poskytování těchto informací je zvláštní pozornost věnována potřebám osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí.

3. Poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu zpřístupní podmínky přístupu podle odstavce 1, které se vztahují na cesty v rámci souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, které organizují, prodávají nebo nabízejí k prodeji.

4. Informace o podmínkách přístupu podle odstavců 2 a 3 se na žádost cestujícího poskytují ve fyzické podobě.

5. Dopravci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu zajistí, aby všechny příslušné obecné informace týkající se cesty a podmínek přepravy byly osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí dostupné ve vhodné a přístupné podobě, případně včetně elektronické rezervace a informací poskytovaných on-line. Informace se na žádost cestujících poskytují ve fyzické podobě.

Článek 12

Určení terminálů

Členské státy určí autobusové a autokarové terminály, na nichž je poskytována pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí. Členské státy o tom uvědomí Komisi. Komise zpřístupní na internetu seznam určených autobusových a autokarových terminálů.

Článek 13

Právo na pomoc na určených terminálech a v autobusech a autokarech

1. S výhradou podmínek přístupu uvedených v čl. 11 odst. 1 poskytují dopravci a provozovatelé terminálů na terminálech určených členským státem ve své působnosti bezplatně pomoc pro osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí přinejmenším v rozsahu uvedeném v příloze I části a).

2. S výhradou podmínek přístupu uvedených v čl. 11 odst. 1 poskytují dopravci v autobusech a autokarech bezplatně pomoc pro osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí přinejmenším v rozsahu uvedeném v příloze I části b).

Článek 14

Podmínky poskytování pomoci

1. Dopravci a provozovatelé terminálů spolupracují s cílem poskytnout pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí za těchto podmínek:

- a) dopravci, provozovatelé terminálu, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu nebo poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu jsou nejpozději 36 hodin předem vyrozuměni o tom, že daná osoba bude pomoc potřebovat; a
- b) dotyčné osoby se dostaví na určené místo:
 - i) v čase stanoveném předem dopravcem, který nepředchází oznámené době odjezdu o více než 60 minut, pokud je dopravce a cestující nedohodli na kratší době, nebo
 - ii) není-li tento čas stanoven, nejpozději 30 minut před oznámenou dobou odjezdu.

2. Vedle odstavce 1 osoby se zdravotním postižením či osoby se sníženou pohyblivostí v okamžiku rezervace či předem provedeného zakoupení přepravního dokladu dopravci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu nebo poskytovatelé

souborných služeb cestovního ruchu oznámí, že mají zvláštní potřeby ohledně míst k sezení, jsou-li si této potřeby v daném okamžiku vědomy.

3. Dopravci, provozovatelé terminálů, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu přijmou veškerá nezbytná opatření s cílem usnadnit příjem oznámení o potřebě pomoci podaných osobami se zdravotním postižením nebo osobami se sníženou pohyblivostí. Tato povinnost platí na všech určených terminálech a jejich místech prodeje, včetně prodeje po telefonu nebo prostřednictvím internetu.

4. Není-li učiněno žádné oznámení podle odst. 1 písm. a) a odstavce 2, vynaloží dopravci, provozovatelé terminálů, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu veškeré přiměřené úsilí k zajištění pomoci tak, aby osoba se zdravotním postižením nebo osoba se sníženou pohyblivostí mohla nastoupit do odjíždějícího spoje, přestoupit na přípoj nebo vystoupit z příjíždějícího spoje, na který si zakoupila přepravní doklad.

5. Provozovatelé terminálů určí místo v rámci terminálu nebo mimo něj, kde mohou osoby se zdravotním postižením či osoby se sníženou pohyblivostí oznámit příjezd a vyžádat si pomoc. Toto místo musí být zřetelně označeno ukazatelem a v přístupné podobě nabízet základní informace o terminálu a poskytované pomoci.

Článek 15

Předávání informací třetí straně

Obdrží-li zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu nebo poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu oznámení podle čl. 14 odst. 1 písm. a), předají v rámci svých běžných úředních hodin co nejdříve informace dopravci nebo provozovateli terminálu.

Článek 16

Odborná příprava

1. Dopravci a případně provozovatelé terminálů zavedou školení zaměřená na problematiku zdravotního postižení, včetně instruktáže, a zajistí, aby:

- a) jejich personálu jinému než řidičům, včetně zaměstnanců všech dalších provádějících stran, který přímo poskytuje pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, bylo poskytnuto školení či instruktáž podle přílohy II částí a) a b); a
- b) jejich personálu, včetně řidičů, který přichází do přímého styku s cestující veřejností nebo s problémy souvisejícími s cestující veřejností, bylo poskytnuto školení či instruktáž podle přílohy II částí a).

2. Členský stát může na dobu nejvýše pěti let od 1. března 2013 udělit výjimku z použití odst. 1 písm. b), pokud jde o školení řidičů.

Článek 17

Náhrada škody v souvislosti s invalidními vozíky a jiným vybavením umožňujícím pohyb

1. Dopravci a provozovatelé terminálů odpovídají za případnou jimi způsobenou ztrátu nebo poškození invalidních vozíků, jiného vybavení umožňujícího pohyb nebo pomocného vybavení. Ztrátu nebo poškození nahradí dopravce nebo provozovatel terminálu odpovědný za tuto ztrátu nebo poškození.

2. Náhrada podle odstavce 1 odpovídá nákladům na nahrazení nebo opravu ztraceného nebo poškozeného vybavení.

3. V případě potřeby je vynaloženo veškeré úsilí, aby bylo rychle zajištěno dočasné náhradní vybavení. Invalidní vozíky, jiné vybavení umožňující pohyb nebo pomocné vybavení mají pokud možno technické a funkční vlastnosti podobné vlastnostem ztraceného nebo poškozeného vybavení.

Článek 18

Výjimky

1. Aniž je dotčen čl. 2 odst. 2, mohou členské státy vyjmout tuzemskou linkovou dopravu z použití všech nebo některých ustanovení této kapitoly za předpokladu, že zajistí, aby úroveň ochrany osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí podle jejich vnitrostátních předpisů byla přinejmenším stejná jako podle tohoto nařízení.

2. Členské státy informují Komisi o výjimkách udělených podle odstavce 1. Domnívá-li se Komise, že výjimka není v souladu s tímto článkem, přijme odpovídající opatření. Do 2. března 2018 předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o výjimkách udělených podle odstavce 1.

KAPITOLA IV

PRÁVA CESTUJÍCÍCH V PŘÍPADĚ ZRUŠENÍ NEBO ZPOŽDĚNÍ

Článek 19

Pokračování, přesměrování a náhrada jízdného

1. Očekává-li dopravce důvodně, že dojde ke zrušení nebo ke zpoždění spoje linkové dopravy při odjezdu z terminálu o více než 120 minut, nebo v případě nadměrného příjmu rezervací je cestujícímu ihned nabídnuta možnost rozhodnout se mezi:

- a) pokračováním nebo přesměrováním do cílového místa určení, bez jakýchkoli dalších nákladů a za podmínek srovnatelných s podmínkami stanovenými v přepravní smlouvě, při nejbližší příležitosti;
- b) náhradou jízdného a případně bezplatnou zpáteční přepravou autobusem nebo autokarem do původního místa

odjezdu, v souladu s přepravní smlouvou, při nejbližší příležitosti.

2. Pokud dopravce nenabídne cestujícímu možnost rozhodnutí podle odstavce 1, má cestující kromě náhrady uvedené v odst. 1 písm. b) právo na náhradu škody ve výši 50 % ceny jízdného. Tuto částku dopravce vyplatí ve lhůtě jednoho měsíce od podání žádosti o náhradu.

3. Pokud se autobus či autokar stane během cesty provozu neschopným, dopravce zajistí buď pokračování přepravy z místa, kde se provozu neschopné vozidlo nachází, v jiném vozidle, nebo přepravu z místa, kde se provozu neschopné vozidlo nachází, do vhodného čekacího místa nebo terminálu, odkud je možné pokračovat v cestě.

4. Je-li spoj linkové dopravy zrušen nebo je při odjezdu ze zastávky zpožděn o více než 120 minut, mají cestující právo na pokračování, přesměrování nebo náhradu jízdného ze strany dopravce podle odstavce 1.

5. Úhrada náhrady jízdného stanovená v odst. 1 písm. b) a odstavci 4 se provede do 14 dnů po předložení nabídky nebo obdržení žádosti. Úhrada zahrnuje plnou cenu přepravního dokladu ve výši, za niž byl zakoupen, a to za část nebo části neuskutečněné cesty a za část nebo části již uskutečněné cesty, jestliže cesta nadále neslouží účelu podle původního cestovního plánu cestujícího. V případě cestovních průkazů nebo časových jízdenek odpovídá výše úhrady poměrné části plné ceny daného průkazu či dané jízdenky. Náhrada jízdného se uhradí v hotovosti, ledaže cestující přijme jinou podobu náhrady jízdného.

Článek 20

Informace

1. Dojde-li ke zrušení nebo zpoždění odjezdu spoje linkové dopravy, informuje dopravce a případně provozovatel terminálu cestující, kteří odjíždějí z terminálu, o situaci co nejdříve, v každém případě však nejpozději 30 minut po plánovaném čase odjezdu, a o odhadovaném čase odjezdu ihned, jakmile je tato informace k dispozici.

2. Zmeškají-li cestující z důvodu zrušení nebo zpoždění navazující spoj podle jízdního řádu, vynaloží dopravce, případně provozovatel terminálu, přiměřené úsilí, aby dotyčné cestující informoval o náhradních spojích.

3. Dopravce nebo případně provozovatel terminálu zajistí, aby osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí obdržely informace požadované podle odstavců 1 a 2 v přístupné podobě.

4. Je-li to uskutečnitelné, jsou informace podle odstavců 1 a 2 poskytovány elektronickými prostředky všem cestujícím, včetně cestujících odjíždějících z autobusových zastávek, a ve lhůtě stanovené v odstavci 1, pokud o to cestující požádal a poskytl dopravci nezbytné kontaktní údaje.

Článek 21

Pomoc v případě zrušení nebo zpoždění odjezdu

Pro cestu s plánovanou dobou delší než tři hodiny dopravce v případě zrušení nebo zpoždění odjezdu z terminálu o více než 90 minut nabídne cestujícím bezplatně:

- a) lehké jídlo, jídlo nebo občerstvení v množství odpovídajícím čekací době nebo zpoždění, pokud je v autobuse nebo v terminálu dostupné nebo je lze bez větších obtíží dodat;
- b) hotelový pokoj nebo jiné ubytování, jakož i pomoc při zařizování přepravy mezi terminálem a místem ubytování v případech, kdy je nezbytný jeden nebo více noclehů. Dopravce může omezit celkové náklady za ubytování, mimo přepravu z terminálu do místa ubytování a zpět, na 80 EUR na jednoho cestujícího a noc a na nejvýše dvě noci.

Při použití tohoto článku věnuje dopravce zvláštní pozornost potřebám osob se zdravotním postižením, osob se sníženou pohyblivostí a osob, které je doprovázejí.

Článek 22

Další nároky

Žádné ustanovení této kapitoly nebrání cestujícím domáhat se v souladu s vnitrostátním právem náhrady škody způsobené zrušením nebo zpožděním spoje linkové dopravy u vnitrostátních soudů.

Článek 23

Výjimky

1. S výjimkou cestujících, kteří jsou držiteli cestovních průkazů nebo časových jízdenek, se články 19 a 21 nepoužijí v případě cestujících, kteří mají otevřené jízdenky bez uvedení času odjezdu.

2. Ustanovení čl. 21 písm. b) se nepoužije v případě, že dopravce prokáže, že zrušení či zpoždění je způsobeno povětrnostními podmínkami nebo velkými přírodními pohromami, ohrožujícími bezpečný provoz autobusu nebo autokaru.

KAPITOLA V

OBEČNÁ PRAVIDLA TÝKAJÍCÍ SE INFORMACÍ A STÍŽNOSTÍ

Článek 24

Právo na cestovní informace

Dopravci a provozovatelé terminálů poskytují cestujícím v rámci svých příslušných oblastí pravomocí po celou dobu

trvání cesty odpovídající informace. Je-li to proveditelné, jsou tyto informace na žádost poskytovány v přístupné podobě.

Článek 25

Informace o právech cestujících

1. Dopravci a provozovatelé terminálů v rámci svých příslušných oblastí pravomocí zajistí, aby byly cestujícím poskytovány odpovídající a srozumitelné informace o jejich právech podle tohoto nařízení nejpozději při odjezdu. Tyto informace jsou poskytovány na terminálech a případně na internetu. Na žádost osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí se informace poskytují pokud možno v přístupné podobě. Tyto informace zahrnují kontaktní údaje subjektu či subjektů příslušných pro prosazování, které daný členský stát určil podle čl. 28 odst. 1.

2. Dopravci a provozovatelé terminálů mohou ke splnění informační povinnosti podle odstavce 1 používat shrnutí ustanovení tohoto nařízení připravené Komisí ve všech úředních jazycích orgánů Evropské unie, které jim bude k dispozici.

Článek 26

Stížnosti

Dopravci zavedou nebo zachovávají již zavedený mechanismus vyřizování stížností, které se týkají práv a povinností uvedených v tomto nařízení.

Článek 27

Podávání stížností

Aniž je dotčen nárok na odškodnění v souladu s článkem 7, chce-li cestující, na něhož se vztahuje toto nařízení, podat stížnost u dopravce, předloží ji ve lhůtě tří měsíců ode dne, kdy byla linková doprava uskutečněna nebo kdy měla být uskutečněna. Dopravce oznámí cestujícímu do jednoho měsíce od obdržení stížnosti, zda byla jeho stížnost odůvodněná, zda byla zamítnuta nebo zda se stále projednává. Lhůta na poskytnutí konečné odpovědi nesmí být delší než tři měsíce od přijetí stížnosti.

KAPITOLA VI

PROSAZOVÁNÍ A VNITROSTÁTNÍ SUBJEKTY PŘÍSLUŠNÉ PRO PROSAZOVÁNÍ

Článek 28

Vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování

1. Každý členský stát určí nový nebo existující subjekt příslušný pro prosazování tohoto nařízení, pokud jde o linkovou dopravu z míst nacházejících se na jejich území a o linkovou dopravu ze třetí země do těchto míst. Každý subjekt přijme nezbytná opatření k zajištění souladu s tímto nařízením.

Každý subjekt musí být z hlediska své organizace, rozhodování o financování, právní struktury a procesu rozhodování nezávislý na dopravcích, poskytovatelích souborných služeb cestovního ruchu a provozovatelích terminálů.

2. Členské státy informují Komisi o subjektu nebo subjektech, které byly určeny podle tohoto článku.

3. Každý cestující může příslušnému subjektu určenému podle odstavce 1 nebo jakémukoli jinému příslušnému subjektu určenému členským státem předložit v souladu s vnitrostátním právem stížnost na údajné porušení tohoto nařízení.

Členský stát může rozhodnout, že cestující musí nejprve podat stížnost dopravci; vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování nebo jakýkoli jiný příslušný subjekt určený členským státem pak jedná jako odvolací orgán v případech stížností, které nebyly vyřešeny podle článku 27.

Článek 29

Zpráva o prosazování

Do 1. června 2015 a každé dva roky poté zveřejní subjekty příslušné pro prosazování určené podle čl. 28 odst. 1 zprávu o své činnosti v předchozích dvou kalendářních letech, přičemž tato zpráva bude zejména obsahovat popis opatření přijatých za účelem provedení tohoto nařízení a statistiky uplatněných stížností a sankcí.

Článek 30

Spolupráce mezi subjekty příslušnými pro prosazování

Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování uvedené v čl. 28 odst. 1 si v případě potřeby vyměňují informace o své práci, zásadách pro rozhodování a postupech. Komise je při plnění tohoto úkolu podporuje.

Článek 31

Sankce

Členské státy stanoví sankce za porušení tohoto nařízení a přijmou veškerá opatření nezbytná k jejich uplatňování.

Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující. Členské státy oznámí takto stanovené sankce a opatření Komisi do 1. března 2013 a neprodleně jí oznámí veškeré následné změny těchto ustanovení.

KAPITOLA VII

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 32

Zpráva

Do 2. března 2016 Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování a účincích tohoto nařízení. Ke zprávě se v případě potřeby připojí návrhy právních předpisů, kterými se ustanovení tohoto nařízení podrobně provádějí nebo mění.

Článek 33

Změna nařízení (ES) č. 2006/2004

V příloze nařízení (ES) č. 2006/2004 se doplňuje nový bod, který zní:

„19. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě (*)

(*) Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 1.“

Článek 34

Vstup v platnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Použije se od 1. března 2013.

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

Ve Štrasburku dne 16. února 2011.

Za Evropský parlament
předseda
J. BUZEK

Za Radu
předseda
MARTONYI J.

PŘÍLOHA I

POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOBÁM SE SNÍŽENOU POHYBLIVOSTÍ**a) Pomoc na určených terminálech**

Pomoc a opatření umožňující osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí:

- na určených místech oznámit svůj příjezd na terminál a svou žádost o pomoc,
- přemístit se z určeného místa k přepážce pro odbavení, do čekárny a na nástupiště,
- nastoupit do vozidla za pomoci výtahů, invalidních vozíků nebo případně jiné nezbytné pomoci,
- naložit zavazadla,
- vyzvednout zavazadla,
- vystoupit z vozidla,
- vzít si do autobusu nebo autokaru uznaného asistenčního psa,
- dostat se na sedadlo;

b) Pomoc ve vozidle

Pomoc a opatření umožňující osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí:

- získat nezbytné informace o cestě v přístupné podobě na základě žádosti cestujícího,
 - nástup a výstup o přestávkách během cesty, je-li ve vozidle jiný personál než řidič.
-

PŘÍLOHA II

ŠKOLENÍ ZAMĚŘENÉ NA PROBLEMATIKU ZDRAVOTNÍHO POSTIŽENÍ**a) Školení zaměřené na problematiku zdravotního postižení**

Školení personálu, který přichází do přímého styku s cestující veřejností, zahrnuje:

- povědomí o vhodném přístupu k cestujícím s tělesným, smyslovým (sluchovým a zrakovým) a skrytým postižením nebo se sníženými poznávacími schopnostmi, včetně toho, jak rozlišovat mezi různými schopnostmi osob, jejichž pohyblivost, orientace nebo komunikace mohou být sníženy,
- překážky, s nimiž se setkávají osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí, včetně překážek souvisejících s postojí a prostředím nebo překážek fyzických a překážek organizačních,
- uznané asistenční psy, včetně úlohy a potřeb asistenčního psa,
- řešení neočekávaných událostí,
- schopnosti v oblasti mezilidských vztahů a způsoby komunikace s neslyšícími a sluchově postiženými, zrakově postiženými, osobami s vadou řeči a osobami se sníženou poznávací schopností,
- jak opatrně manipulovat s invalidními vozíky a dalšími pomůckami umožňujícími pohyb, aby se zabránilo jejich poškození (pro všechny případné pracovníky, kteří odpovídají za případnou manipulaci se zavazadly).

b) Školení zaměřené na pomoc osobám se zdravotním postižením

Školení pracovníků, kteří přímo pomáhají osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, zahrnuje:

- jak pomoci uživatelům invalidních vozíků při přesunu na invalidní vozík a z invalidního vozíku,
 - schopnosti pro poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, kteří cestují s uznaným asistenčním psem, včetně úlohy a potřeb těchto psů,
 - techniky doprovázení zrakově postižených cestujících a zacházení s uznanými asistenčními psy a jejich přeprava,
 - znalost jednotlivých druhů vybavení, které mohou pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, a schopnost s tímto vybavením manipulovat,
 - použití vybavení pro pomoc při nástupu a výstupu a znalost příslušných technik pomoci při nástupu a výstupu, které zajišťují bezpečnost a důstojnost osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí,
 - pochopení potřeby spolehlivé a profesionální pomoci. Rovněž povědomí o tom, že některé osoby se zdravotním postižením mohou během cesty prožívat pocity zranitelnosti pro svou závislost na poskytované pomoci,
 - znalost první pomoci.
-