

**ZÁSADY VHODNÉHO CHOVÁNÍ BĚHEM  
ODBAVOVÁNÍ A OBSLUHY  
NA LETIŠTI POSTÍŽENÝCH OSOB A OSOB  
S OMEZENOU POHYBLIVOSTÍ CESTUJÍCÍCH  
LETADLEM**

NAŘÍZENÍ (ES) Č. 1107/2006

## OBSAH

I.	Úvod .....	5
II.	Základní pravidla .....	6
III.	Rozsah obsluhy a pravidla jednání .....	7
IV.	Standardy a kontrola poskytovaných služeb .....	10
V.	Školení a kontrola kvality a dodržování standardů .....	11
VI.	Příprava na cestu .....	14
	Informace .....	14
	Rezervace letenek .....	15
VII.	Doprava na letiště .....	16
	Příjezd na letiště vlastním autem .....	16
	Příjezd na letiště taxíkem nebo autem .....	17
	Příjezd na letiště autobusem .....	18
VIII.	Přístup k Infrastruktuře v Terminálech pro cestující .....	18
	Veřejně přístupná místa pro postižené .....	18
	Obsluha a pomoc při odbavení .....	20
IX.	Vystupování z letadla, asistence do Terminálů pro cestující, odjezd z letiště .....	22
X.	Psy jako doprovod pro postižené .....	24

## SEZNAM PŘÍLOH

Příl. 1	Seznam vzájemných dohodnutí.....	25
Příl. 2	Kódy určující postižení .....	26
Příl. 3	Plán umístění míst s možností poskytnutí pomoci a čekacích zón pro PRM .....	28
Příl. 4	Vysvětlení pojmů – názvosloví .....	29
Příl. 5	Přihlašovací formulář.....	30
Příl. 6	Obecné pokyny pro personál provádějící bezpečnostní kontrolu .....	35
Příl. 7	Užitečná telefonní čísla .....	38

**Účelem Zásad vhodného chování během odbavování a obsluhy postižených osob a osob s omezenou pohyblivostí v souladu s Nařízením (ES) Č.1107/2006 Evropského parlamentu a Evropské Rady ze dne 5. července 2006r. je zajištění účinné a profesionální obsluhy osob patřících do skupiny PRM v průběhu trvání jejich cesty na všech leteckých spojeních, které odlétají a přistávají z/na Mezinárodním letišti Katowice v Pyrzovicích.**

**Hornoslezská Letecká Společnost A.S.**

**2008 r.**

**PRM – (Passengers with Reduced Mobility) je definice používaná v Evropě pro postižené cestující a starší občany částečně postižené pohybovými omezeními, intelektuálními vyplývajícími z věku nebo jinými problémy při transportu, které si žádají speciální asistenci a další pomoc, jinou než pro cestujícího bez jakéhokoli omezení.**

## I. ÚVOD

Postižené osoby a osoby s omezenou pohyblivostí mají právo volného pohybu a svobodného rozhodnutí při používání služeb leteckého transportu; je zakázána jakákoli diskriminace výše určených osob během kterékoli etapy letecké cesty. Správa Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích vynaloží veškeré své úsilí, aby se všemi cestujícími bylo zacházeno stejně během jejich pobývání v prostorech Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích.

1. Níže uvedená ustanovení obsahují pokyny týkající se obecného charakteru a rozsahu speciální pomoci, která má být zajištěna a poskytována v prostorech Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích v souladu s lokálními předpisy, tuzemskými zákony a evropskými regulacemi (zákonodárstvím EU), s cílem zajistit profesionální a nepřerušené služby osobám s omezenou pohyblivostí. Správce letiště – Hornoslezská letecká společnost a.s., letecké společnosti, nájemci poskytující pozemní obsluhu prohlašují svou vzájemnou spolupráci na lokální úrovni, jejímž cílem je organizace speciální pomoci pro PRM. Tato dohodnutá ustanovení musí být shodná s Evropskou směrnicí týkající se pozemní obsluhy.
2. Tyto Zásady vhodného chování realizují ustanovení ECAC Doc. 30, 10. edice, 2006 rok, Sekce 5 a doporučení ICAO Dodatek 9, vydání 11.
3. Osoby s omezenou pohyblivostí mají stejné právo jako jiní občané volného pohybu a svobodného rozhodnutí.  
Je zakázána jakákoli diskriminace osob s omezenou pohyblivostí cestujících letadlem.

Není možno odmítnout těmto osobám rezervaci nebo převoz z důvodu jejich omezení nebo postižení.

Je zakázáno přímo na tyto osoby uložit poplatky za poskytnutou pomoc.

4. Ustanovení obsažena v Zásadách vhodného chování se týkají všech uživatelů Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích, především pak:
  - handlingových agentů,
  - leteckých společností,
  - touroperátorů,
  - organizačních složek spravujících letiště,
  - architektů a projektantů,
  - nájemců nabízejících obchod a služby.

## II. ZÁKLADNÍ PRAVIDLA

1. Hlavním cílem těchto Zásad vhodného chování je snaha co nejvíce zpřístupnit a zjednodušit možnost používání letecké dopravy PRM.
2. Pravidla určují minimální standardy chování a zacházení k osobám PRM, která jsou platná na Mezinárodním letišti Katowice v Pyrzovicích.  
Podrobný rozsah služeb, které jsou poskytovány v prostorech Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích obsahuje samostatná dohoda mezi správou letiště a poskytovatelem služeb (GTL LOT) pro PRM.
3. Zásady vhodného chování vycházejí a čerpají z předpisů týkajících se obsluhy osob s omezenou pohyblivostí obsažených v:
  - a) European Civil Aviation Conference (ECAC) Doc. 30, sekce 5 včetně dodatků:
    - **Annex E:** Guidance leaflet for persons with reduced mobility who may be infrequent, or first time, flyers,
    - **Annex F:** Guidance material for security staff – Key points for checks of PRMs,
    - **Annex J:** Code of Good Conduct in ground handling for persons with reduced mobility,

- **Annex K:** Guidelines on ground handling for persons with reduced mobility,
  - **Annex N:** Guidelines on awareness and disability equality for all airport and airline personnel dealing with the travelling public.
- b) Dodatek 9 ICAO, vyd. 11
  - c) Nařízení ES 1107/2006
  - d) Evropských směrnicích pozemní obsluhy
4. Zásady vhodného chování obsahují minimální standardy, které musí být dodrženy, avšak soustředí se také na nepřetržité zvyšování standardů v tomto rozsahu, zvláště pak v rámci strategie plánování např. navrhování nové letištní infrastruktury, terminálů pro cestující, nových handlingových systémů.
  5. Zásady obsahují ustanovení týkající se všech aspektů cesty letadlem PRM, tzn. od momentu získání informace týkající se cesty do momentu přiletu na cílové letiště.
  6. Zásady obsahují také řešení týkající se letištní infrastruktury, v tom hlavně v rozsahu značení a informací určených pro PRM.
  7. Veškeré pochybnosti vyplývající z níže uvedených ustanovení budou objasněny a interpretovány Komisí pro handicapované občany.

### III. ROZSAH OBSLUHY A PRAVIDLA JEDNÁNÍ

Během rezervace letenek s časovým předstihem, PRM by měly mít možnost oznámit své zvláštní potřeby a požadavky během cesty, v souladu s aktuálně závaznými kódy IATA (**příloha č. 2**).

Služby, které mají být zajištěny by se měly týkat:

1. Možnosti zajištění rezervace z časovým předstihem s využitím veškerých dostupných možností moderních komunikačních technologií (internetové stránky, elektronická pošta, krátké textové zprávy, atp.) jak na úrovni státní, tak i lokální pro všechny PRM, kteří potřebují pomoc při odletu a přiletu.
2. Pomoci od momentu příjezdu na letiště.

3. Pomoci při odbavení u pasové kontroly, a také při procedurách spojených s bezpečnostní kontrolou.
4. Pomoci při vcházení do Gatů, za účelem dostatečně časného nastoupení na palubu letadla.
5. Pomoci při nastupování na palubu letadla a vystupování z letadla, včetně zajištění potřebné pomoci cestujícím, kteří potřebují speciální vybavení pro mobilitu, aby mohli na palubu letadla nastoupit/z paluby letadla vystoupit (v souladu s lokálními nebo státními požadavky).
6. Pomoci při převzetí zavazadla, a také při odbavení a celní kontrole.
7. Pomoci stihnout letecký přípoj v případě tranzitu v rámci navazujících na sebe leteckých spojení, ve veřejně přístupné zóně letiště, tak i v neveřejné zóně, a také během přemísťování se mezi terminály a uvnitř terminálů.
8. Pomoci se dostat do prvního bodu cesty, v případě kdy se jedná o cestu s více etapy.
9. Umožnit klientovi využít, pokud to čas dovoluje, usnadnění na letišti, o která si zažádal.
10. Umožnit použití invalidního vozíku bez asistující osoby, v souladu s přáním cestujícího.
11. Odpovídající pomoci v případě značných zpoždění letů a/nebo jejich úplného zrušení (vztahuje se na dočasné potřeby osob s omezenou pohyblivostí).

### **Časový rozsah poskytovaných služeb**

- Poskytovatelé služeb jsou povinni zajistit požadovanou pomoc v pracovních hodinách ve veřejně přístupné zóně letiště, v terminálech pro cestující, a také v neveřejné zóně letiště (**viz užitečná telefonní čísla – příloha č. 7**),
- Místa poskytující pomoc a přijímající přihlášení PRM jsou situována v prostorech Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích v 7 bodech, které jsou umístěny v souladu s přiloženým plánem jejich umístění (**viz příloha č. 3**).

## Zásady jednání

Na jednání týkající se usnadnění transportu osobám, které vyžadují zvláštní pomoc, mají uplatnění následující pravidla:

1. Jednání v souladu s ustanoveními, která jsou obsažena v Evropském nařízení ve věci pozemní obsluhy.
2. Letečtí dopravci budou moci poskytovat služby samostatně nebo si vybrat jiného poskytovatele služeb. Tento dodavatel není oprávněn přímo od osob s omezenou pohyblivostí požadovat poplatky za poskytované služby. V každém případě poskytovaná služba musí při nejmenším splňovat standardy stanovené částí I Dokumentu 30 ECAC.
3. Pokud je to jen možné, mělo by se vyhýbat procedurám „předání“.
4. Tam kde je to možné, je nutno zajistit ucelené služby.
5. Je nutno vypracovat účinný systém klasifikace se zřetelem na důležitost, plánování a zajištění pomoci na čas.
6. Je nutno zajistit odpovídající čekací místa/místa pro setkání ve strategických bodech jednotlivých letišť.
7. Tam, kde jsou používány invalidní vozíky musí být zajištěn odpovídající stupeň organizace za účelem maximalizace stupně jejich využití.
8. Je nutno stále posuzovat a zvyšovat účinnost působení, zajišťovat co nejefektivnější využití způsobů přeskupení personálu a zařízení.
9. Školící programy založené na požadavcích stanovených částí I Doc 30 ECAC, v souladu s lokálními předpisy nebo státním zákonodárstvím, by měly být zpracovány po dohodě se státními a evropskými sdruženími postižených osob.
10. Veškeré vybavení pro mobilitu nezbytně potřebné pro zajištění pomoci osobám s omezenou pohyblivostí, které musí být v souladu s požadavky lokálního a státního zákonodárství, a také s požadavky lokálních letišť a státních bezpečnostních předpisů, musí být vždy připraveno a zajištěno dodavatelem služeb.

11. Mezinárodní letiště Katowice v Pyrzovicích povoluje, aby nevidomé osoby doprovázely během jejich pobytu uvnitř terminálových budov jejich psi – asistenční psi.

#### **IV. STANDARTY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A KONTROLA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

1. Standarty a konečná úroveň služeb je koordinována správou letiště po dohodě s AOC, dodavateli služeb a dalšími uživateli letiště. Smlouva s poskytovatelem služeb obsahuje podrobná ujednání v tomto rozsahu.
2. Níže uvedené standarty určují minimální úroveň služeb, které jsou používány při obsluze PRM. Jsou ještě dodatečně podrobeny kontrole dohodnuté mezi AOC, poskytovatelem služeb a správce letiště, a také všech dalších zainteresovaných stran v závislosti na velikosti letiště a úrovni intenzity cestovního ruchu.
3. Pro klienty, kteří odlétají, a kteří si rezervovali cestu s časovým předstihem:  
Po příjezdu na letiště a oznámení této skutečnosti:
  - a) 80 % klientů by nemělo čekat na pomoc déle než 10 minut,
  - b) 90 % klientů by nemělo čekat na pomoc déle než 20 minut,
  - c) 100 % klientů by nemělo čekat na pomoc déle než 30 minut.
4. Pro klienty, kteří odlétají, a kteří si nerezervovali cestu s časovým předstihem:  
Po příjezdu na letiště a oznámení této skutečnosti:
  - a) 80 % klientů by nemělo čekat na pomoc déle než 25 minut,
  - b) 90 % klientů by nemělo čekat na pomoc déle než 35 minut,
  - c) 100 % klientů by nemělo čekat na pomoc déle než 45 minut.

**Pozor: čas čekání déle než 15 minut je závislý na dostupnosti čekacích zón.**

5. Pro klienty, kteří přilétají, a kteří si rezervovali cestu s časovým předstihem:  
By měla být připravena pomoc v místnosti, která se nachází u vstupu do letadla pro:

- a) 80 % klientů v průběhu 5 minut od momentu kdy letadlo zastaví na svém parkovacím místě,
  - b) 90 % v průběhu 10 minut,
  - c) 100 % v průběhu 20 minut.
6. Pro klienty, kteří přilétají, a kteří si nerezervovali cestu s časovým předstihem:  
By měla být pomoc dostupná u Gate-u/letadla pro:
- a) 80 % klientů v průběhu 25 minut od momentu kdy letadlo zastaví na svém parkovacím místě,
  - b) 90 % v průběhu 35 minut,
  - c) 100 % v průběhu 45 minut.
7. Obecná ustanovení:
- a) Mezinárodní letiště Katowice v Pyrzovicích vynaloží veškeré úsilí, aby všichni klienti byli spokojeni z poskytnuté pomoci,
  - b) 100% klientů, kteří odlétají by mělo dorazit ke svému letadlu včas tak, aby jim bylo možno zajistit přednostní nástup do letadla a zajistit tak odlet letadla ve stanoveném čase.

## V. ŠKOLENÍ A KONTROLA KVALITY A DODRŽOVÁNÍ STANDARDŮ

Abychom zajistili co nejlepší kvalitu obsluhy postižených osob a osob s omezenou pohyblivostí, plánujeme školení v rozsahu týkajícím se poskytnutí pomoci a zajištění potřeb a požadavků osob s různými druhy postižení nebo s pohybovými vadami, v rozsahu stejného zacházení a uvědomění si postižení.

1. Všichni zaměstnanci musí absolvovat školení, rovněž vedení, které se zabývá přímo obsluhou cestujících v prostorech Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích. Toto školení je nutno přizpůsobit funkci zaměstnance. Zaměstnanci by měli absolvovat aspoň jednou ročně školení v rozsahu týkajícím se obsluhy klienta a jednání s postiženými osobami, které by mělo obsahovat:
  - a) informace o různých typech postižení, včetně všech druhů krátkodobého postižení (jako např. zlomenina nohy, ruky, atp.), znalosti potřebné k

dorozumění se s postiženými osobami , především pak s těmi s postižením sluchu nebo s problémy s rozuměním a osvojením si vědomostí,

b) abychom zajistili přinejmenším minimální kvalitu služeb, jak je to stanoveno v Doc. 30 část I, subjekt, který poskytuje služby v rámci pomoci PRM zaměstná pouze dobře vyškolený a v tomto směru vzdělaný personál.

2. Tématicky rozsah školení by měl být zpracován na základě spolupráce lokálních, státních a evropských sdružení postižených osob.

3. Všichni vedoucí organizačních složek, kteří jsou zodpovědní za rozhodování, které má spojitost s infrastrukturou nebo zajištěním pomoci pro PRM, např. v rozsahu projektování, by měli taktéž projít školením.

V malých firmách, kde není možnost přeškolit všechny zaměstnance, by měl být přeškolen alespoň manager, který rozhoduje, tak aby předal nabyté v tomto rozsahu vědomosti svým podřízeným.

4. Školení z pomoci PRM by měly v rámci školení pro zaměstnance obsahovat informace týkající se na každé etapy cesty postižené osoby, od momentu rezervace letenky, a taky ve všech možných aspektech (chování, komunikace, porozumění, atp.)

Školení by měla využít praktické zkušenosti postižených osob pro lepší určení široké škály potřeb.

5. Pro menší firmy je doporučována forma školení písemnou formou.

6. Školení by mělo být vhodně přizpůsobeno se zřetelem na druh obchodní činnosti, prováděných úkonů, ale obecně by mělo obsahovat následující elementy (adekvátně dle potřeby):

a) bariéry, které musí překonat postižené osoby: společenské, technické, organizační,

b) rovné zacházení a uvědomění si postižení,

c) navržená řešení týkající se odstraňování bariér,

d) informace týkající se typů postižení, včetně postižení skrytého,

e) interpersonální dovednosti v rozsahu komunikace, zvedání, doprovázení,

f) vědět si rady v nepředvídatelných situacích,

- g) dovednost komunikovat s postiženými a interpersonální dovednost obsluhy postižených osob, především pak nedoslýchavých osob,
  - h) obecné znalosti týkající se práv postižených osob a nediskriminace.
7. Organizace sdružující postižené osoby by měly po odborné stránce konsultovat rozsah programu školení.
  8. Kromě toho, letecké společnosti, handlingoví agenti by měli absolvovat odborné školení týkající se obsluhy technického vybavení pro zajištění potřeb postižených osob.
  9. Vedoucí pracovníci by měli absolvovat školení v rámci zodpovědnosti a pochopení problémů postižených osob, a také z rozsahu rozhodování o změnách, jejímž cílem bude zlepšení podmínek pro PRM.
  10. Školení v rozsahu obsluhy PRM by mělo být nedílnou součástí každého školení pro zaměstnance.
  11. Doporučuje se používání informační brožury „Instrukce jak postupovat při poskytování pomoci PRM” (**příloha č. 4**).

#### **Kontrola kvality a dodržování standardů:**

1. Budou prováděny pravidelné kontroly za účelem kontroly dodržování standardů poskytování služeb jejich poskytovateli, a také za účelem stálého zlepšování kontrolních systémů dodržování standardů.
2. Přestože budou prováděny pravidelné průzkumy trhu s cílem analyzovat úroveň dodržování kvality standardů, mělo by se od poskytovatelů služeb očekávat, že budou zavádět své vlastní kontrolní systémy a předávat potřebné informace uživatelům letiště a správě letiště.
3. Mezinárodní letiště Katowice v Pyrzovicích bude realizovat kontrolu dodržování standardů pro PRM mezi jinými tím, že bude:
  - a) Registrovat obsluhu PRM,
  - b) Registrovat obdržené stížnosti a reklamace,
  - c) audit poskytovatele služeb a rozhovory s institucemi zabývajícími se a sdružujícími handicapované osoby.

4. Postižená osoba nebo osoba s omezenou pohyblivostí, která uzná, že došlo k porušení nařízení 1107/2006 může tuto skutečnost nahlásit řídicímu orgánu letiště nebo dané letecké společnosti, záleží na daném konkrétním případě.
5. Veškeré připomínky a stížnosti týkající se dodržování standardů poskytovaných služeb pro PRM prosíme zasílejte na adresu správy letiště:  
[biuro-zarząd@gtl.com.pl](mailto:biuro-zarząd@gtl.com.pl) nebo [prm@gtl.lot.com.pl](mailto:prm@gtl.lot.com.pl).

## VI. PŘÍPRAVA NA CESTU

### Informace

Od správy letiště/poskytovatele služeb se bude očekávat, že bude předávat veřejným i neveřejným organizacím působícím v prostorech Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích potřebné informace za účelem šíření a propagace těchto informací týkajících se dostupnosti zvláštní pomoci a usnadnění pro PRM.

Je nutno také upozornit na důležitost rezervace s časovým předstihem a možnost využití stále více dostupného internetového připojení, a také zajistit šíření informací všemi možnými dostupnými způsoby.

Informace týkající se cesty je možno obdržet u přepážky „Informace“ umístěné v terminálu pro cestující, a také na internetové stránce [www.katowice-airport.com](http://www.katowice-airport.com).

Během objednávání letenek s časovým předstihem PRM by měly mít možnost poinformovat o svých zvláštních požadavcích, v souladu s aktuálně závaznými kódy IATA; **(vzor přihlašovacího formuláře – verze v jazyce českém – příloha č. 5)**.

1. Během objednávání letenek s časovým předstihem PRM by měly vyplnit požadovaný formulář informující podrobně o jejich požadavcích v rámci jejich obsluhy.
2. Správa letiště zajistí přístup PRM ke všem informacím týkajícím se pomoci v prostorech Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích, kromě toho pak tyto

informace jsou uvedeny na internetových stránkách letiště, a také v dostupných, v prostorech všech terminálů, brožurách v jazyce polském a anglickém.

## Rezervace letenek

1. Letecká společnost, zástupce cestovní kanceláře je povinen požadovat od osob, které potřebují zajistit na letišti nebo v průběhu letecké cesty pomoc veškeré nutné informace.

Tyto informace by měly být zapsány a předány v předepsané formě handlingovému agentu s využitím mezinárodních kódů – vzor formuláře v příloze **(příloha č. 2)** ve stanovené v Nařízení ES 1107/2006 době. Zapsané informace by měly být stručné a srozumitelné, s použitím požadovaných mezinárodních definicí.

2. Pokud není možné získání informace týkající se obsluhy PRM přímo od této osoby – je možné získat tyto informace od jejího právního zástupce. Během telefonické rezervace – personál letecké společnosti, zástupci cestovní kanceláře by měli samostatně vyplnit formulář na základě informací uvedených v přihlašovacím formuláři.
3. Předání informace o požadované pomoci pro PRM s dostatečným časovým předstihem je nutným předpokladem pro zajištění vhodné pomoci na letišti a v letadle.
4. Letecké společnosti jsou povinny informovat správu letiště nebo jeho jménem poskytovatele služeb o nutné pomoci pro PRM minimum 48 hodin před plánovanou hodinou odletu – v souladu s ustanoveními Nařízení ES 1107/2006.
5. Internetová rezervace by měla předpokládat stejné možnosti nahlášení použití služby nutné pomoci jako nahlášení u tradiční obsluhy.  
Místa v letadle, pokud je to jen možné, by měla být rezervována na základě „first come, first served“.
6. Personál handlingového agenta by měl být informován o každé speciální, individuální rezervaci místa v letadle tak, aby si byl jist počtem volných míst a jejich rozmístěním před minimálním časem „check-in time“ před odletem.

V případě pokud nedošlo k dřívějšímu oznámení je nutno doložit veškeré možné úsilí, aby bylo možno co nejvhodněji posadit PRM.

7. V případě, pokud PRM potřebuje v letadle dva místa k sezení – letecká společnost by měla nabídnout druhé místo se slevou.

## VII. DOPRAVA NA LETIŠTĚ

Každý PRM, který přijíždí na letiště by měl mít možnost lehce a rychle se zorientovat jak se dostat na letiště.

Správce letiště zřetelným způsobem označí dojezdové trasy k terminálům pro cestující.

### Příjezd na letiště vlastním autem

Většina postižených cestujících se dopravuje na letiště autem, proto správa Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích vyznačila parkovací místa pro postižené, která jsou odpovídajícím způsobem označena.

1. Předpokladem pro parkoviště by mělo být vhodné navržení projektu a příslušenství pro PRM, se zřetelem na invalidní vozíky, způsob prodeje letenek, přejezd přes přechody pro chodce, spojení s terminály pro cestující, atp.  
Parkovací místa pro PRM a dojezd k těmto místům by měl být vhodným způsobem a zřetelně označen.
2. Parkovací místa určená ke krátkodobému stání by měla být vyznačena co nejblíže terminálů pro cestující.
3. Osoby, jenž využívají parkovací místa určená pro postižené osoby jsou povinny vlastnit parkovací kartu, která je opravňuje uplatnit práva náležící postiženým osobám.

Informace týkající se nutnosti vlastnit parkovací kartu by měla být předána z dostatečným časovým předstihem před příjezdem na letiště.

4. Předpokladem Parkovišť určených pro dlouhodobé stání by měla být místa dobře komunikačně spojena s přechody do terminálů pro cestující.
5. Obsluha parkoviště by měla být seznámena s různými značeními vozidel s postiženými osobami a oprávněními, která jim přináleží.  
Označení parkovacích míst pro postižené osoby by mělo zcela zřetelně a jasně určovat statut těchto míst a účinně odradit jiné cestující, aby toto parkovací místo použili (vhodné svislé dopravní značení umístěné ve vhodném místě).  
Personál zodpovědný za parkoviště by měl pomoci postižené osobě při nesení a zvedání zavazadla nebo potřebného vybavení z auta, nemůže ale zvedat a přenášet postiženou osobu z vozidla.
6. Telefon pro zavolání pomoci pro PRM by měl být dostupný před terminálem pro cestující, v blízkosti parkoviště pro PRM, zřetelně a čitelně označen. Nápis by se měl odlišovat od okolního prostředí.  
Používaný systém komunikace by měl být dostupný také neslyšícím osobám. Uživatel by měl obdržet potvrzení přijetí informace o nutnosti pomoci.  
Všechny telefony pro PRM by měly být vybaveny indukční smyčkou a světelným signálem tak, aby mohly být určeny také pro hluchoněmé a neslyšící osoby.
7. U míst pro postižené má správa letiště povinnost zlikvidovat veškeré architektonické zábrany (např. obrubníky) a přizpůsobit vše bezbariérovému pohybu postižených na invalidním vozíku.

### **Příjezd na letiště taxíkem nebo autem**

1. Místo na stání pro Taxi by mělo být dobře označeno a situováno blízko vchodu do terminálu pro cestující.
2. Vozidla Taxi, která jsou přizpůsobena pro převoz postižených by měla být dodatečně ještě speciálně označena.
3. Správa letiště by měla ve smlouvě s operátorem Taxi stanovit speciální servis pro postižené osoby.
4. Informace týkající se možnosti využití transportu tohoto druhu by měly být dostupné v místě určeném postiženým osobám

Správa Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích povoluje zastavení přímo před terminálem pro cestující taxíku nebo vozidla, které přiváží postiženého cestujícího nebo osobu, která má problémy s mobilitou, pro vystoupení a vyložení zavazadel cestujícího.

### **Příjezd na letiště autobusem**

Správa letiště by se měla dohodnout s autobusovými dopravci o nutnosti spolupráce v rámci zajištění a poskytnutí pomoci postiženým osobám, které se dopravují z/na letiště autobusem. Autobusové zastávky by měly být přístupné také pro osoby na invalidních vozících.

Autobusy, které jsou přizpůsobené potřebám postižených osob by měly být vhodně označeny. Informace týkající se možnosti využití transportu tohoto druhu by měly být dostupné v místě určeném postiženým osobám.

## **VIII. PŘÍSTUP K INFRASTRUKTUŘE V TERMINÁLECH PRO CESTUJÍCÍ**

Již od prvních etap plánování nových ploch pro terminály – na infrastrukturu pro postižené osoby by měl být brán zřetel v první řadě.

Veškeré součásti vybavení a dostupných služeb pro PRM, tzn. mezi jinými toalety, čekací místa, telefony pro zavolání pomoci, veřejné telefony, atp. by měly být zřetelně označeny a viditelné již dálky. Jejich značení by se mělo odlišovat od okolního prostředí. Odbavovací přepážky by měly být navrženy tak, aby byly přístupné také osobám pohybujícím se na invalidních vozících.

### **Veřejně přístupná místa pro postižené**

#### **1. Obchody, restaurace a další služby**

Všechny služby a obchody, spolu s restauracemi a dalšími službami, které jsou poskytovány v prostorech terminálů pro cestující by měly být přístupné pro postižené osoby. Také veškerá poskytována obsluha (tzn. kanceláře leteckých

společností, cestovních agentů, restaurace, obchody, kaple, kancelář ztracených zavazadel, odbavovací přepážka check-in) by měla být přístupná postiženým osobám.

## **2. Místa na čekání v terminálu pro cestující**

Místa na čekání pro PRM by měla být lokalizována blízko odbavovacích přepážek nebo při telefonu pro zavolání pomoci pro PRM. Tyto místa, stejně tak cesta jak k nim dojít by měla být zřetelně označena a přístupná pro PRM.

Personál poskytovatele služeb by měl pravidelně kontrolovat tuto zónu s postiženými osobami. Je to velmi důležité zvláště v případě těch cestujících, kteří se nemohou dozvědět informace vizuálním způsobem.

## **3. Přístup k informacím**

Veřejné telefony určené pro postižené osoby by měly být dostupné uvnitř terminálů pro cestující, ale také zevnitř terminálů.

Tyto telefony by měly být vybaveny indukční smyčkou a značením pro nevidomé nebo slabozraké osoby.

Místa jejich umístění by měla být zřetelně označena. Přístup k nim by měly mít také osoby na invalidních vozících.

System vizuální informace „flight information“ by měl být přístupný také postiženým osobám.

## **4. Invalidní vozíky**

Obecným pravidlem je povolení na používání vozíků, které patří postiženým osobám. Postižené osoby mají možnost zůstat v nich sedět až do chvíle než budou pod letadlem.

Uživatelé elektrických vozíků jsou povinni mít povolení na jejich používání, a také na možnost zůstat v nich až do odletové haly/Gate-u, pokud taková možnost existuje. V opačném případě tyto vozíky je nutno předat u odbavovací přepážky check-in.

Invalidní vozíky by měly být přepravovány bez dalších dodatečných poplatků.

Měly by být nakládány do letadla jako poslední a při vykládání vyloženy jako první a měly by být vráceny postižené osobě jako první v řadě.

Letecké společnosti by je měly převážet se zvláštní péčí.

## 5. Příchozí cesty k terminálům

Veškeré příchozí cesty k vnějším objektům – telefonům pro zavolání pomoci a do terminálů pro cestující by měly být zřetelně označeny a zcela přístupné pro postižené osoby.

Telefon pro zavolání pomoci pro PRM by měl být umístěn blízko vchodu/východu z/do terminálu. Tyto místa by měla být zřetelně označena; odlišovat se od okolního prostředí.

## Obsluha a pomoc při odbavení

### 1. Odbavení – check-in

Personál handlingového agenta by měl zkontrolovat veškeré dřívější rezervace pro PRM tak, aby se ujistil o dřívější rezervaci týkající se požadovaného servisu.

Pokud není takový dřívější požadavek, personál handlingového agenta by se měl zeptat cestujícího – PRM o zajištění nutné pomoci a takovou pomoc zorganizovat pokud je potřeba.

Personál handlingového agenta by měl informovat o vzdálenostech do odletové haly/gate-u a o čase jaký zabere dostat se tam osobám bez handicapu.

Personál handlingového agenta by se měl umět dorozumět s neslyšícími osobami a osobami majícími problémy se sluchem.

U odbavovací přepážky self-service by měl personál ještě dodatečně umět pomoci PRM při jeho obsluze.

### 2. Pomoc v odletových halách/ Gate-ech

Gate-ový personál by měl být zorientován, zda má cestující PRM, zvláště pak ty s vadami sluchu, a zda tito cestující jsou průběžně informováni v rámci tzv. „flight information“. Personál by měl vědět o cestujících, kteří mají problémy s mobilitou, zvláště pak problémy s pohybem po schodech nebo zvládnutí vzdálenosti k letadlu. V případě potřeby personál by měl nabídnout svoji pomoc.

To stejné se týká také cestujících slepých nebo slabozrakých.

Všichni tito cestující musí být průběžně informováni o jednotlivých etapách odbavovací procedury.

### **3. Boarding**

Obecným pravidlem je převoz postižených cestujících spolu s dalšími cestujícími v nízkopodlažních autobusech, příslušně k tomu přizpůsobených.

Pokud postižená osoba vyžaduje „full lift on/lift“ – tuto osobu je nutno obsloužit jako „pre-board“.

Všechny postižené osoby, které vyžadují asistenci by měly být odbaveny jako první a jako poslední by měly opustit palubu letadla.

Pouze příslušně vyškolený personál je oprávněn asistovat této osobě, přemísťovat ji, zvedat ji nebo provádět jiné činnosti dle jejího přání.

### **4. Pomoc na palubě letadla**

Pomoc poskytovaná leteckými společnostmi na palubě letadel je upravena v Příloze č. 2 k Nařízení ES 1107/2006, a také v Doc. 30 ECAC.

### **5. Přílet, transfer**

Jedná se o méně stresující etapu cesty pro postiženého cestujícího.

Je důležité si dávat pozor na každé sebemenší zpoždění, které může být pro postiženého cestujícího citelné.

Přímý transfer z jednoho letadla do druhého by měl být autorizován.

Letecké společnosti a správa letiště by si měli být jisti, že je možná asistence a vhodné přizpůsobení v případě transferu.

Pokud se u PRM vyžaduje použití vozíku – takový vozík by měl k dispozici ihned po výstupu z letadla.

### **6. Bezpečnostní kontrola, pasová kontrola, celní kontrola**

Všechny postižené osoby jsou povinny podstoupit stejnou kontrolu jako ostatní cestující, ale vyžadují si zvláštní pozornost a péči.

Zaměstnanci, kteří provádějí kontrolu by měli být vhodným způsobem vyškoleni a seznámeni z ECAC Doc No.30 v rozsahu týkajícím se kontroly postižených osob.

Informace týkající se kontroly PRM by měly být rozšiřovány jako informační bulletin typu „pocket-size“ pro zaměstnance po absolvování příslušného školení.

Personál, který provádí kontrolu by měl zajistit veškerá dostupná usnadnění pro postižené osoby, např.: pomoc při zvedání zavazadel během provádění kontroly.

Personál musí nabídnout veškerou pomoc.

Infrastruktura týkající se přístrojů, které jsou používány během bezpečnostní kontroly by měla být přizpůsobena invalidním vozíkům.

Ustanovení týkající se pravidel provádění bezpečnostní kontroly jsou obsažena v Doc. Nr 30 ECAC, Annex F: Guidance material for security staff – Key points for checks of PRMs

Obecná pravidla jak postupovat během provádění bezpečnostní kontroly cestujících PRM – jsou obsažena **v příloze č. 7.**

## **IX. VÝSTUP Z LETADLA, ASISTENCE DO TERMINÁLŮ PRO CESTUJÍCÍ, ODJEZD Z LETIŠTĚ**

Asistenční služba by měla pomoci během převzetí a transportu zavazadel. Pomoc by měla být zajištěna od letadla do/na parkoviště nebo autobusovou zastávku. Před necháním postiženého cestujícího o samotě, by se měla ujistit, zda má zajištěnou dopravu a zda nebude ještě potřebovat nějakou pomoc. Vhodná značení by měla určovat směr trasy pro cestující k pasové a celní kontrole. Zaměstnanci, kteří provádějí pasovou a celní kontrolu by měli být odpovídajícím způsobem školeni v rozsahu týkajícím se obsluhy postižených cestujících.

- Postižený cestující nebo cestující s pohybovými problémy by měl vystoupit z letadla jako poslední, pokud posádka letadla nerozhodne jinak.
- Pomoc během vystupování z letadla a asistenci do příletové haly zajišťují postiženému cestujícímu zaměstnanci subdodavatele. Správa letiště má povinnost umístit do příletové haly vnitřní telefon pro zavolání pomoci.
- Informace o příletu cestujícího, který vyžaduje asistenci by měla být předána z letiště místa jeho odletu.
- Subdodavatel má povinnost informovat zaměstnance letiště o příletu cestujícího, který vyžaduje asistenci s takovým předstihem, aby zaměstnanec letiště čekal u vstupních dveří do příletové haly. V jiných případech, cestující vnitřním telefonem pro zavolání pomoci kontaktuje přímo zaměstnance subdodavatele, kteří

předávají tuto informaci osobám zodpovědným za pomoc postiženým cestujícím, kteří ji následně zajistí asistenci až do doby než opustí letiště.

- Zaměstnanci Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích, kteří jsou zodpovědní za obsluhu postižené osoby jsou povinni pomoci postiženému cestujícímu nebo cestujícímu s pohybovými problémy během převzetí zavazadla, pasové nebo celní kontroly.
- Správa letiště zajišťuje, aby se cestující na invalidním vozíku bez problému vešel a projel stanovištěm pasové a celní kontroly.
- Pokud postižený cestující dále pokračuje v cestě autem – měla by být zajištěna pomoc s naložením zavazadel do kufru vozidla, netýká se přenesení/zvedání cestujícího do auta.
- V případě dalšího pokračování v cestě jinými dopravními prostředky je důležité, aby postižená osoba nezůstala sama na autobusové zastávce nebo na nádraží, ale je nutno ji pomoci nebo se zeptat na možnost asistence.
- Zaměstnanci Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích, kteří jsou zodpovědní za obsluhu postižené osoby jsou povinni pomoci postiženému cestujícímu nebo cestujícímu s pohybovými problémy s naložením zavazadel nebo jiného zdravotního technického vybavení (např. invalidní vozíky) do kufru vozidla.
- Zaměstnanci Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích, kteří jsou zodpovědní za obsluhu postižené osoby jsou povinni pomoci postiženému cestujícímu nebo cestujícímu s pohybovými problémy během nástupu do auta, taxíku nebo autobusu.
- V případě poškození nebo ztráty vybavení pro mobilitu, Subdodavatel vypůjčí cestujícímu toto vybavení, avšak vyhrazuje si právo, že se nemusí jednat o zcela stejný druh vybavení.

## X. PSI JAKO DOPROVOD PRO POSTIŽENÉ

- Správa Mezinárodního letiště Katowice v Pyrzovicích povoluje, aby nevidomé osoby byly během svého pobytu uvnitř terminálů pro cestující doprovázeny svými psy – asistenční psi.
- Zaměstnanci subdodavatele zajišťují asistenci postiženému cestujícímu s certifikovaným asistenčním psem v souladu s platnými předpisy jednotlivých leteckých společností.



Příloha číslo 1 k Zásadám vhodného chování k PRM

**SEZNAM VZÁJEMNÝCH DOHODNUTÍ**

Poř. číslo	Organizační složka	Datum podepsání dohody	Podpis/firemní a jmenné razítko	Poznámky
1.	Správce letiště: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PB</li> <li>• DAM</li> <li>• DIF</li> <li>• WSO SOL</li> <li>• DSD</li> <li>• SRM</li> <li>• DTI</li> </ul>			Příloha: .....
2.	Handlingový agent GTL LOT			Příloha: .....
3.	Letecké společnosti (AOC)			Příloha: .....
4.	Pohraniční stráž			Příloha: .....
5.	Celní správa			Příloha: .....
6.				Příloha: .....

## KÓDY URČUJÍCÍ POSTIŽENÍ

Kódy určující způsob asistence pro postižené osoby nebo osoby s omezenou pohyblivostí dle IATA.

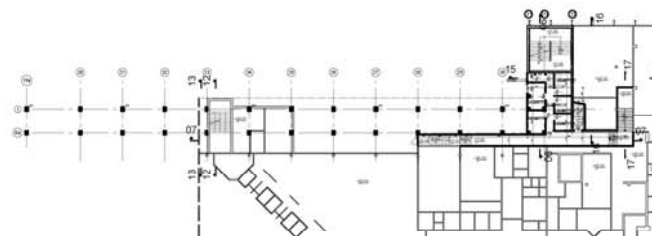
1. **MEDA** – cestující s omezenou pohyblivostí z důvodu klinických případů, s postupující zdravotní patologií, který má souhlas k cestě letadlem udělený příslušnými zdravotními orgány. Cestující obvykle má uzavřené zdravotní pojištění, které souvisí se zkoumanou nemocí nebo případem.
2. **STCR** – cestující, který může být přepravován pouze na nosítkách. Cestující může mít uzavřené všeobecné zdravotní pojištění nebo zvláštní zdravotní pojištění.
3. **WCHR** – cestující, který je schopen se samostatně pohybovat po schodech do letadla a také samostatně se pohybovat po palubě letadla, který ale potřebuje invalidní vozík nebo jiný prostředek pro přemístění mezi letadlem a terminálem, pro pohyb v prostorech terminálu, a také mezi místy příjezdu a odjezdu ve veřejně přístupné zóně terminálu.
4. **WCHS** – cestující, který není schopen samostatně se pohybovat po schodech do letadla, ale je schopen se samostatně pohybovat po palubě letadla, který potřebuje invalidní vozík nebo jiný prostředek pro přemístění mezi letadlem a terminálem, pro pohyb v prostorech terminálu, a také mezi místy příjezdu a odjezdu ve veřejně přístupné zóně terminálu.
5. **WCHP** – cestující s postižením dolních končetin s dostatečnou schopností postarat se o sebe, ovšem, který vyžaduje asistenci při nástupu a výstupu z/do letadla a je schopen se pohybovat po palubě letadla s pomocí invalidního vozíku.
6. **WCHC** – cestující, který je celkově imobilní, který je schopen pohybu pouze na invalidním vozíku nebo při pomoci jiných prostředků, který vyžaduje asistenci během celé doby od momentu příjezdu na letiště do momentu usazení na svém místě v letadle nebo, pokud je to nutné, usazení do speciálního sedadla

upraveného dle zvláštních potřeb cestujícího. Procedura se týká také příletu cestujícího na letiště.

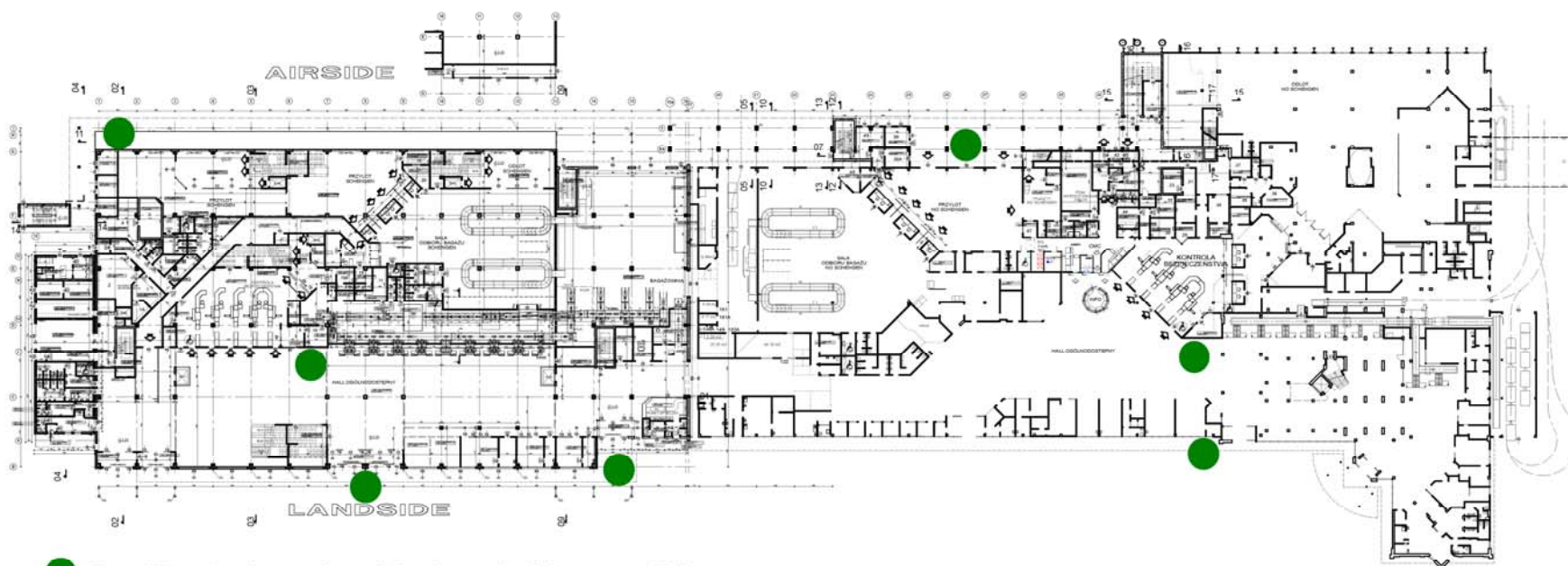
7. **BLIND** – nevidomý cestující
8. **DEAF** – neslyšící nebo hluchoněmý cestující
9. **DEAF/BLIND** – Nevidomý a neslyšící cestující, který může cestovat pouze s pomocí doprovázející osoby.
10. **MAAS (Meet and assist)** – všichni další cestující, kteří vyžadují speciální pomoc.



## PLÁNEK UMÍSTĚNÍ MÍST S MOŽNOSTÍ POSKYTNUTÍ POMOCI A ČEKACÍCH ZÓN PRO PRM



TERMINÁL PRO CESTUJÍCÍ MEZINÁRODNÍHO LETIŠTĚ KATOVICE V PYRZOVICÍCH



● Stanoviště pro handicapované cestující a místa poskytující pomoc pro PRM

Příloha č. 4 k Zásadám vhodného chování k PRM

## SLOVNÍK

**Komu by měla být poskytnuta pomoc – definice:** osobou s omezenou možností pohybu (**PRM, PRMs**) se rozumí osobu, která má omezenou mobilitu v důsledku fyzického postižení (pohybového nebo sensorického), intelektuální, z důvodu věku, nemoci nebo jiné příčiny postižení, a která během transportu vyžaduje zvláštní péči a přizpůsobení jejím potřebám služeb, které jsou přístupné všem cestujícím.

**Letecká společnost** – znamená letecký přepravce, který má platnou licenci na podnikání.

**Organizátor zájezdů** – znamená organizátora nebo pouze maloobchodní prodejní místo dle znění paragrafu 2 odst. 2 a 3 nařízení 90/314/EHS, s vyloučením leteckého přepravce.

**Správa letiště** – znamená orgán, jehož hlavním úkolem, v souladu s tuzemským zákonodárstvím je především administrace a řízení infrastruktury letiště a koordinace působení různých podnikatelských subjektů působících v prostorech letiště nebo v rámci letištního systému.

**Subdodavatel** – jedná se o orgán, který působí na letišti na základě zadané zakázky, jejímž zadavatelem je správce letiště.

## PŘIHLAŠOVACÍ FORMULÁŘ PRO PRM

Prosíme o vyplnění a zaškrtnutí příslušných odpovědí ANO nebo NE níže uvedeného formuláře, ve kterém jsou obsaženy informace týkající se Vašeho postižení. Budou dále předány letecké společnosti za účelem přípravy všeho potřebného pro Vaši cestu.

### A. Podrobné informace týkající se Vaší rezervace:

Jméno a příjmení klienta se zvláštními požadavky: \_\_\_\_\_

Datum odletu: \_\_\_\_\_

Rezervace: \_\_\_\_\_

Číslo letu při odletu: \_\_\_\_\_

Číslo letu při příletu: \_\_\_\_\_

Kontaktní telefon nebo e-mailová adresa: \_\_\_\_\_

### B. Obecné informace

Popište, prosím, Vaše postižení? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Uveďte, prosím, lékařskou diagnózu Vašeho postižení \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### C. Mobilita

1. Máte problém s přemísťováním ? ANO/NE

Pokud ne, pokračujte, prosím, dále do sekce D

Pokud ano, uveďte, prosím, k tomuto bližší informace: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Můžete chodit nebo cestovat bez asistence v neznámých místech?

ANO/NE

*Např. Nemusíte potřebovat asistenci během celé doby, ale některé vzdálenosti na letišti mohou být velké – mezi odbavovacími přepážkami a odletovou halou.*

3. Máte svůj vlastní invalidní vozík? ANO/NE

Pokud ano, je vozík vybaven akumulátorem? ANO/NE

Pokud ano, jedná se o suchou baterii? ANO/NE

Pokud ano, jedná se o mokrou baterii? ANO/NE

Pokud ano, jedná se o skládací vozík? ANO/NE

Pokud ano, jaké jsou jeho rozměry a hmotnost?

Rozložený vozík:

Šířka \_\_\_\_\_ cm, výška \_\_\_\_\_ cm, hloubka \_\_\_\_\_ cm.

Složený vozík:

Šířka \_\_\_\_\_ cm, výška \_\_\_\_\_ cm, hloubka \_\_\_\_\_ cm.

Hmotnost: \_\_\_\_\_ kg

4. Potřebujete vypůjčit invalidní vozík na cestě z/do letadla?

ANO/NE

*Může být účtován dodatečný poplatek za tuto službu. Informujte se, prosím, pro bližší informace ve Vaši cestovní kanceláři/letecké společnosti.*

5. Můžete vystupovat do schodů/scházet ze schodů bez asistence? Schody jsou strmé s úzkými stupni. ANO/NE
6. Potřebujete invalidní vozík, aby jste mohl použít toaletu na palubě letadla? ANO/NE
7. Jste epileptikem ANO/NE  
Pokud ano, jsou Vaše záchvaty spojeny s pádem a třesavkou ANO/NE
8. Pokud budete při transferu přepravování autobusem, nastoupíte/vystoupíte z autobusu bez asistence další osoby? *Autobusy mohou mít strmé schody.* ANO/NE
9. Pokud není zajištěn autobusový transfer zajišťující spojení z letiště do místa Vašeho ubytování a zpátky, budete potřebovat TAXI pro tuto cestu? ANO/NE  
*Může být účtován dodatečný poplatek za tuto službu. Informujte se, prosím, u své cestovní kanceláře/letecké společnosti.*

#### D. Dostupnost informací

1. Může Vám Vaše postižení působit problémy se slyšením nebo shlednutím důležitých informací nebo oznámení? ANO/NE  
*Např.: některé rutinní oznámení nejsou hlášeny reproduktorem, ale jsou zobrazeny pouze na obrazovkách, na palubě některých letadel předvedení hlavních bezpečnostních prvků posádkou letadla nemusí být doprovázeno také hlasovým komentářem.*

#### E. Letadlo/autobus

1. Dáváte přednost na palubě letadla/v autobuse místu blízko toalety? ANO/NE

2. Czy Dáváte přednost na palubě letadla/v autobuse místu blízko průchozí chodby?

ANO/NE

Pokud ano, proč? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Dáváte přednost místu pro nekuřáky? ANO/NE

4. Budete brát léky během Vaší cesty? ANO/NE

Pokud ano, uveďte jaké. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Používáte nějaké vybavení pro mobilitu? ANO/NE

Pokud ano, uveďte, prosím jaké: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Jste astmatik nebo máte dýchací problémy? ANO/NE

Pokud ano, uveďte, prosím jaké: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. Potřebujete náhradní kyslík? ANO/NE

*Za tuto službu je účtován dodatečný poplatek.*

8. Cestujete s asistenčním psem? ANO/NE

*Podrobné informace týkající se přepravy s asistenčním psem získáte ve Vaši cestovní kanceláři/letecké společnosti.*

## F. Stravování

1. Máte zvláštní omezení týkající se stravování? ANO/NE

Pokud ano, uveďte, prosím, jaké: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **Důležité informace:**

Výše uvedené informace budou předány Vaší cestovní kanceláří/letecké společnosti, které se vynasnaží s veškerým úsilím splnit Vaše požadavky.

Přesto je však důležité si pamatovat:

- Vaše požadavky nejsou vždy zaručeny, např. letadla, autobusy a jiné součásti Vaší cesty mohou být zastoupeny bez dřívějšího oznámení této skutečnosti s ohledem na nečekané události (např. nehoda, zrušení letu, obsazena veškerá volná ubytovací místa atp.),
- Vaše cestovní pojištění by mělo adekvátně zabezpečovat jakékoli již dříve existující zdravotní problémy, a také drahé zdravotní pomůcky a technické vybavení pro mobilitu, které používáte,
- jakékoli změny ve Vašich požadavcích mohou mít vliv na ustanovení uvedená ve Vaši smlouvě uzavřené s cestovní kanceláří/leteckou společností,
- veškeré změny týkající se Vaši rezervace neprodleně oznamte Vaší cestovní kanceláří/letecké společnosti,
- letecké společnosti užívají mezinárodní kódy pro určení stupně postižení a použití vhodné asistenční služby.

Potvrzuji, že všechny informace uvedeny v tomto formuláři jsou pravdivé a rozumím, že nemám jistotu na zajištění výše uvedených požadavků.

Podpis/datum: \_\_\_\_\_

## **OBECNÉ POKYNY PRO PERSONÁL PROVÁDĚJÍCÍ BEZPEČNOSTNÍ KONTROLU**

### **Bezpečnostní kontrola**

Zaměstnanec subdodavatele zajišťuje postiženému cestujícímu nebo cestujícímu s omezenou pohyblivostí pomoc během bezpečnostní kontroly.

- Pamatujte, soustřeďte se na osobě, nikoliv na jejím postižení.
- Se všemi cestujícími by mělo být zacházeno s náležitým taktem a důstojností.
- Některé druhy postižení nejsou navenek viditelné.  
Např. někteří cestující nemusí slyšet nebo mohou mít problémy se sluchem.
- Vždy mluvejte srozumitelně a dívejte se přímo na postiženého cestujícího.
- Používejte jednoduché názvosloví, to pomůže osobám, které mají problémy se sluchem.
- Používejte spisovné výrazy, nikoliv slang.
- Zeptejte se v čem můžete pomoci. Buďte taktní a přívětiví.
- Některé osoby nemohou zvedat ramena normálním způsobem. Buďte připraveni na poslouchání slovních povelů při zvedání takové osoby, aby jste ji nezpůsobili nějakou bolest navíc.
- Po ukončení kontrole zavazadel nevidomé osoby pamatujte o nutnosti jejich opětovného zabalení.
- Pamatujte, že jsou oddělené místnosti pro provedení bezpečnostní kontroly.
- Během osobní kontroly buďte diskrétní.  
PRM jsou povinni projít stejnou procedurou jako zbývající cestující. Nemusíte však striktně dodržovat stanovené procedury po tu dobu, pokud je kontrola prováděna v souladu s požadovanými pravidly.
- Myslete na reakci osoby na Vaše chování.

- Vysvětlete jak a za jakým účelem jsou prováděny dané druhy kontroly screeningu.
- Vždy vysvětľujte průběh všech procedur, které cestující musí absolvovat.
- Nenaléhejte s pomocí.

## Osobní kontrola

- Buďte informováni o skrytých postiženích kontrolované osoby.
- Buďte vyškoleni v rozsahu týkajícím se technického vybavení pro mobilitu a pravidel jeho kontroly.
- Vždy nabízejte osobní kontrolu.
- Když kontrolujete osobu na invalidním vozíku – sehněte se, aby jste byli na její úrovni.
- Buďte diskrétní.
- Buďte si jisti, že osoba může vstát vlastními silami.
- Zajistěte podporu nevidomé osobě předtím než ji budou odebrány ke kontrole její pomůcky, které ji podpírají, např. hůlka.
- Letištní invalidní vozíky – je nutno pravidelně kontrolovat.
- Zvláštní procedura by měla být použita u kontroly osobních invalidních vozíků.
- Osoba s autismem nebo Aspergerovým syndromem často neumí odečíst výraz tváře a emoce v hlase jiných. Může tedy reagovat jiným způsobem, zvláště pokud je ve stresu. Pobyt na letišti a samotný let jsou pro tuto osobu velkým stresem kvůli všudypřítomnému hluku, tlačenci a nadměrnému množství zrakových podnětů. Snažte se o to, aby byla odbavena mimo frontu cestujících a mohla čekat na klidném místě. Z důvodů velké přecitlivělosti autistická osoba nebo osoba s Aspergerovým syndromem může reagovat odtažitě a nervózně také na dotek. Během bezpečnostní kontroly omezte tedy dotek na nezbytné minimum. Připravte a předem upozorněte cestujícího, že se ho budete dotýkat a vysvětlete mu, proč je to nutné. Dovolte mu, aby si samostatně vyndal předměty, na které reaguje systém. Vše vysvětľujte jednoduchým, logickým způsobem, nepoužívejte

žádná dvojnáčná slova, vtipy nebo ironii. Pamatujte, že druhá strana vnímá veškeré Vaše výpovědi doslovně. Zapnutá hudba v letadle mu může vadit, může zvyšovat jeho neklid a nervozitu. Zajistěte mu tedy místo dostatečně vzdálené od sedících v letadle dětí a jiných hlasitě se chovajících osob.

### Kontrola zavazadel

- postižená osoba nemusí být schopna zvednout zavazadlo a předložit jej ke kontrole
- • postižená osoba nemusí slyšet otázku „Komu patří toto zavazadlo ?“ v průběhu provádění kontrolní procedury.
- vždy kontrolujte zavazadlo nevidomé osoby za přítomnosti svědka
- opětovně zabalujte zavazadlo postiženého cestujícího velmi obezřetně. Velmi důležité je poskládaní věcí v zavazadle nevidomé osoby ve zcela stejném pořadí, v jakém byly před rozbalením.
- ujistěte se, že veškeré léky jsou zpátky zabaleny do kontrolovaného zavazadla.
- buďte diskrétní , zvláště během kontroly léků a zdravotního vybavení a pomůcek.
- vždy pamatujte o možnosti provedení kontroly v samostatné, oddělené místnosti
- vždy si pamatujte, že kontrolu je nutno provádět taktním a důstojným způsobem.

## Příloha č. 7 k Zásadám vhodného chování k PRM

**UŽITEČNÁ TELEFONNÍ ČÍSLA**

Poř. čís.	Organizační složka	Funkce	Telefon	Pracovní doba	E-mailová adresa
<b>GTL SA</b>					
1.		Sekce zdravotní pomoci	032 – 3927 241	24 hod.	
2.		Koordinátor terminálů	032 – 3927 190	24 hod.	
3.		Operační důstojník letiště	032 – 3927 262	24 hod.	
4.		Vedoucí směny letištní ochrany	032 – 3927 260	24 hod.	
5.		Obsluha parkoviště	032 – 3927 269	24 hod.	
6.		Letištní informace	032 – 3927 200	24 hod.	
7.	Stížnosti a reklamace				biuro-zarzad@gtl.com.pl prm@gtlilot.com.pl
<b>GTL LOT Handlingové služby</b>					
1.	Łukasz Rąba	Vedoucí úseku Obsluhy cestujícího	032 – 3927 288	7.30 – 15.30	lraba@gtlilot.com.pl
2.		Obsluha PRM	032 – 3927 237	24 hod.	prm@gtlilot.com.pl
3.		Recepce GTL LOT	032 – 3927 298	24 hod.	
<b>Jiné organizační složky</b>					
1.	Pohraniční stráž	Vedoucí směny	032 – 3927 209	24 hod.	
2.	Policie	Policejní stanice	032 – 3927 228	24 hod.	
3.	Celní správa	Vedoucí směny	032 – 3927 210	24 hod.	
4.	Zástupci leteckých společností (AOC)	Janusz Kubica	032 – 3813 390		janusz.kubica@dlh.de
5.	Piotr Uchroński	Vedoucí odboru zavádění postupů a obsluhy cestujících PRM	032 – 3927 207	7.30 – 15.30	puchronski@gtl.com.pl
6.	Krzysztof Kot	Z-ce vedoucího odboru zavádění postupů a obsluhy cestujících PRM	032 – 3927 357	7.30 – 15.30	kkot@gtl.com.pl
7.	Stefania Gowda	Zmocněnec pro postižené osoby Úřad města Katowice	032 – 2593212	7.00 – 15.00	pn@um.katowice.pl
8.	Taxi Airport		032 – 7860606	24 hod.	
9.	Informace PKM (bus) /PKP (vlak)		032 – 2588073	24 hod.	
10.	Úřad pro civilní letectvo	Práva cestujícího	022 – 5207484	7.30 – 15.30	kopp@ulc.gov.pl