



Práva Európanov so zdravotným postihnutím II.

(práva v oblasti dopravy)

Branislav Mamojka a Milan Měchura



Bratislava 2013

Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska

Obsah

Úvod	5
1. Práva cestujúcich v doprave	6
2. Letecká doprava	10
2.1 Práva všetkých cestujúcich	10
2.2 Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou	11
2.2.1 Právo na prepravu	11
2.2.2 Právo na pomoc na letiskách a v lietadlách	12
2.3 Sťažnosti	13
3. Železničná doprava	13
3.1 Práva všetkých cestujúcich	16
3.1.1 Meškanie vlaku	16
3.1.2 Zodpovednosť za batožinu	17
3.1.3 Zodpovednosť pri ublížení na zdraví	18
3.2 Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou	18
3.3 Sťažnosti	18
4. Lodná doprava	19
4.1 Práva všetkých cestujúcich	20
4.2 Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou	20
4.2.1 Právo na prepravu	21
4.2.2 Prístupnosť a informovanosť	21
4.2.3 Právo na pomoc v prístavoch a na palubách lodí	21
4.3 Sťažnosti	22
5. Autobusová a autokarová doprava	22
5.1 Práva cestujúcich pri poskytovaní dopravných služieb na všetkých vzdialenostiach	24
5.2 Práva osôb cestujúcich pravidelnou dopravou s plánovanou vzdialenosťou viac ako 250 km	25
5.2.1 Pomoc všetkým cestujúcim	25
5.2.2 Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou ..	25
5.2.2.1 Práva cestujúcich v prípade zrušenia dopravy	25
5.2.2.2 Právo na pomoc	26
5.3 Sťažnosti	27
6. Občianske aktivity ovplyvňujúce európsku legislatívu	28
Záver	30
Použitá literatúra	31

Úvod

Pre kvalitu života ľudí so zdravotným postihnutím majú zásadný význam legislatívne opatrenia na presadzovanie, ochranu a uplatňovanie práv súvisiacich s ich zdravotným postihnutím. Táto legislatíva a jej uplatňovanie sú zásadne ovplyvňované medzinárodnou legislatívou a medzinárodnými dohovormi. 1. mája 2004 sa Slovenská republika stala členskou krajinou Európskej únie. Jednou z podmienok prijatia bolo zosúladenie našej legislatívy s právom EÚ. Tým sa legislatíva EÚ týkajúca sa oblasti ľudských práv stala rozhodujúcou i pre uplatňovanie ľudských práv v Slovenskej republike. Tým, že sa aj EÚ stala zmluvnou stranou dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím, ktorý ratifikovala aj Slovenská republika, došlo k ďalšiemu zvýšeniu podpory ľudských práv osôb so zdravotným postihnutím v európskej i našej národnej legislatíve. Väčšina ľudí so zdravotným postihnutím si však neuvedomuje zásadný význam legislatívy EÚ pre uplatňovanie ich práv. Často nevedia, že uplatňovanie mnohých ich práv je priamo regulované prostredníctvom legislatívy EÚ (nariadení) a ďalšie prostredníctvom národnej legislatívy s povinne zapracovanou (transponovanou) legislatívou EÚ (smernice). To má samozrejme vplyv aj na ich postoj k EÚ a členstvu Slovenskej republiky v nej a tiež obmedzuje ich možnosti a schopnosti zúčastňovať sa na ovplyvňovaní a uplatňovaní tejto legislatívy.

Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska (ÚNSS) sa rozhodla pomôcť zvýšiť povedomie osôb so zrakovým postihnutím o význame legislatívy EÚ pre uplatňovanie ich ľudských práv a podporiť rozvoj vlastných schopností osôb so zrakovým postihnutím zúčastňovať sa na presadzovaní a uplatňovaní týchto práv realizáciou projektu Ľudské práva Európanov so zrakovým postihnutím(1) s finančnou podporou Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR v rámci dotačného programu podpora a ochrana ľudských práv a slobôd. Výstupom tohto projektu sú dve brožúry.

Obsahom brožúr sú informácie o vybraných právach osôb so zdravotným postihnutím v oblasti zamestnávania a dopravy, legislatívne opatrenia, na uplatňovanie ktorých sú priamo určené alebo zásadne ovplyvnené európskou legislatívou. Ich účelom je poskytnúť osobám so zdravotným postihnutím informácie potrebné na efektívne uplatňovanie týchto práv a zároveň poukázať na zásadný význam európskej legislatívy pre existenciu a obsah konkrétnych opatrení na zabezpečenie ich uplatňovania. Vzhľadom na skutočnosť, že príslušná legislatíva nie je špecificky zameraná len na práva osôb so zrakovým postihnutím, ale na všetky skupiny osôb so zdravotným postihnutím, sú obe brožúry spracované z tohto širšieho hľadiska. Pri výbere tém brožúr sme vychádzali najmä z praktických potrieb osôb so zdravotným postihnutím, ale zámerom bolo aj demonštrovať dva základné spôsoby vplyvu európskej legislatívy

- transpozícia smerníc do národnej legislatívy (zamestnávanie) a
- priame uplatňovanie nariadení (doprava).

Prvá brožúra Práva Európanov so zdravotným postihnutím I (Práva v oblasti zamestnávania), okrem práv v oblasti zamestnávania, vysvetľuje štruktúru

legislatívnych predpisov EÚ, spôsob ich navrhovania a schvaľovania a ich prenos do národných predpisov členských krajín.

Táto druhá brožúra Práva Európanov so zdravotným postihnutím II (Práva v oblasti dopravy) je venovaná právam osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou v oblasti verejnej osobnej dopravy.

V prvej časti je popisovaná história úpravy práv cestujúcich so zdravotným postihnutím a so zníženou pohyblivosťou v európskej legislatíve a všeobecne uznávané perspektívne práva v tejto oblasti.

V druhej až piatej časti popisujeme konkrétne opatrenia na uplatňovanie práv a existujúce výnimky na základe týchto nariadení EÚ.

- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 zo dňa 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave.

- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

- Nariadenie európskeho parlamentu a Rady (ES) 1177/2010 zo 17. decembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave.

- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004.

V šiestej časti upozorňujeme na možnosti účasti osôb so zdravotným postihnutím ako jednotlivcov i ich reprezentatívnych organizácií na ovplyvňovaní a implementácii európskej legislatívy.

1. Práva cestujúcich v doprave

Jednotný trh Európskej únie sprístupňuje a uľahčuje dopravu väčšine občanov, pre ktorých je často nenahraditeľnou podmienkou ich aktívnej účasti na hospodárskom a sociálnom živote. Neprejavuje sa to len na úrovni medzinárodnej dopravy, ale významne to ovplyvňuje aj vnútroštátnu dopravu, prispieva k harmonizácii pravidiel dopravy a vyrovnávaniu úrovne kvality dopravy v rôznych regiónoch. Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou však nemajú možnosť využívať väčšinu predností dopravy v rovnakom rozsahu ako ostatní občania a často sa stretávajú s diskrimináciou. Pri cestovaní alebo pri snahe cestovať má diskriminácia rôzne formy od odmietnutia povoliť nástup do dopravného prostriedku alebo odmietnutia rezervácie cestovného lístka z dôvodu zdravotného postihnutia chýbajúcej alebo nedostatočnej asistencie, alebo nedôstojného zaobchádzania až po poškodené alebo stratené pomôcky na mobilitu. Vďaka rozvoju podpory a ochrany ľudských práv sa v Európskej únii postupne začal presadzovať aj názor, že je potrebné zabezpečiť rovné príležitosti v doprave aj pre osoby so zdravotným postihnutím a so zníženou mobilitou.

Komisia v rámci bielej knihy z roku 2001(2) stanovila cieľ zaviesť opatrenia na ochranu cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy. Systematickejšie sa začala zaoberať riešením tohto problému najprv v leteckej doprave. S týmto zámerom

vystúpila už v roku 2000 vo svojom oznámení o leteckých pasažieroch v Európskej únii(3). V roku 2002 Európska komisia publikovala konzultačný dokument venovaný potrebe prijať legislatívne opatrenia na úrovni únie(4). Konzultácia mala významnú odozvu vyjadrujúcu súhlas s potrebou legislatívy na úrovni Európskej únie posilňujúcej práva osôb so zdravotným postihnutím a so zníženou pohyblivosťou pri cestovaní lietadlami. Bol dosiahnutý všeobecný súhlas s dvoma základnými princípmi:

- osobám so zdravotným postihnutím by nemal byť odmietaný nástup do lietadla A,
- mali by im byť poskytované asistenčné služby bez zvýšenia ceny cestovného.

Letecké spoločnosti a letiská sa prihlásili k dobrovoľným záväzkom poskytovať asistenčné služby leteckým pasažierom so zníženou pohyblivosťou(5). Tieto dobrovoľné záväzky však neboli uspokojivo plnené. Okrem toho sa príslušné dokumenty nezaoberali zodpovednosťou za poskytovanie asistenčných služieb.

Dôležité nariadenie ES 261/2004(6) ustanovujúce spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci všetkým cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla a v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov bolo schválené Európskym parlamentom a Radou vo februári 2004. Hoci toto nariadenie je užitočné pre všetkých cestujúcich, po jeho schválení bolo zrejmé, že dostatočne nerieši diskrimináciu, ktorej sú vystavované zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou. Preto Európska komisia predložila vo februári 2005 návrh nariadenia o právach osôb so zníženou pohyblivosťou cestujúcich lietadlami(7). Tento návrh bol uvítaný hnutím osôb so zdravotným postihnutím nielen ako naliehavo potrebné legislatívne opatrenie, ale aj preto, že to bol absolútne prvý legislatívny návrh na úrovni Európskej únie venovaný špeciálne zdravotnému postihnutiu. Európske fórum zdravotného postihnutia (EDF) v stanovisku k tomuto návrhu formulovalo viaceré požiadavky, a to:

- harmonizovať pravidlá EÚ v oblasti bezpečnostných požiadaviek, sprístupniť ich verejnosti a refundovať cestovné alebo zmeniť rezerváciu aj v prípade odmietnutia nástupu do lietadla osoby so zdravotným postihnutím z bezpečnostných dôvodov;
- výcvik personálu v oblasti povedomia o zdravotnom postihnutí, poskytovania primeranej pomoci a prístupu k osobám so zdravotným postihnutím;
- kompenzovať stratené alebo poškodené pomôcky na mobilitu;
- prepravovať asistenčných psov v kabíne lietadla s cestujúcimi bez časového obmedzenia.

Zvlášť dôležitou bola požiadavka nezaoberať sa v nariadení len osobami so zníženou pohyblivosťou, ale aj osobami so zdravotným postihnutím. Nie všetky osoby so zdravotným postihnutím majú zníženú pohyblivosť, ale mnohé majú obmedzenia v oblasti orientácie a komunikácie, ktoré im spôsobujú problémy v doprave. Vo všetkých doterajších dokumentoch sa totiž hovorilo primárne len o osobách so zníženou pohyblivosťou a len sporadicky sa vyskytovali zmienky o osobách so zdravotným postihnutím.

Väčšina požiadaviek EDF bola akceptovaná vrátane zmeny názvu nariadenia a jeho dosahu nielen na osoby so zníženou pohyblivosťou, ale aj so zdravotným postihnutím.

Termín „zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou“ a táto jeho jednotná definícia sú systematicky používané vo všetkých legislatívnych dokumentoch spoločenstva týkajúcich sa práv a povinností cestujúcich v doprave:

Zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou sú osoby, ktorých pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená pre akékoľvek fyzické postihnutie (poškodenie orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva, trvalé alebo dočasné), duševné postihnutie alebo poškodenie alebo iný dôvod postihnutia, alebo vek, a ktorých situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb, ktoré sú k dispozícii pre všetkých cestujúcich, ich potrebám.

Proces ochrany práv zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou vo verejnej osobnej doprave sa začal naplňať postupným prijímaním nariadení Európskeho parlamentu a Rady o právach cestujúcich v leteckej, železničnej, vodnej a autobusovej doprave. V rozmedzí rokov 2006 až 2011 - posledné z nich sa začalo uplatňovať od 1. marca 2013. Tieto nariadenia bezprostredne ovplyvňujú dopravu aj na vnútroštátnej úrovni, lebo na národnej úrovni musia byť uplatňované tak, ako boli schválené. Pravidlá týkajúce sa práv cestujúcich v EÚ obsiahnuté v týchto nariadeniach zabezpečujú minimálnu úroveň ochrany pre občanov, a tým uľahčujú mobilitu a sociálnu integráciu.

Ako sa uvádza v oznámení Komisie Európskemu parlamentu a Rade COM(2011)0898 „Európska vízia pre cestujúcich: Oznámenie o právach cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy“(8), napriek dosiahnutým úspechom ešte ostávajú nevyriešené niektoré otázky. Existujúci súbor práv ešte nie je kompletne a správne vykonávaný.

Cestujúci si stále neuvedomujú práva, ktoré majú, alebo sa ich vzdávajú sklamaní z toho, že je komplikované ich uplatňovať. Vnútroštátne orgány naďalej využívajú povolené výnimky a uplatňujú právne predpisy rozdielnym spôsobom, čo obťažuje cestujúcich rovnako ako dopravcov a vytvára narušenia na trhu. Týka sa to aj Slovenska, ktoré uplatnilo povolené výnimky v prípade nariadení o železničnej a autobusovej doprave.

V oznámení sa konštatuje, že cestujúci môžu očakávať dopravné služby, ktoré zaručujú nediskrimináciu, pomoc v prípade prerušenia cesty, transparentnosť cestovných podmienok, dôstojné zaobchádzanie a úplné dodržanie podmienok zmluvy. S cieľom povzbudiť občanov, aby sa v značných počtoch presunuli zo súkromnej na hromadnú dopravu a zvolili si multimodálnu cestu ako jednoduchú a spoľahlivú alternatívu, potrebujeme právne predpisy EÚ o právach cestujúcich, ktoré cestujúcim zaistia jednotné podmienky prístupu a základnú úroveň kvality služieb. Cestujúci musia mať pocit, že ich cesta nebude neistou alebo stresovou udalosťou.

Oznámenie v prílohe Hlavné práva cestujúcich EÚ jednoduchým spôsobom takto zhrňa práva a zásady, ktoré sa vzťahujú na všetky druhy dopravy:

1. Právo na nediskrimináciu v prístupe k doprave

Všetci cestujúci majú rovnaký prístup k doprave a sú chránení najmä pred diskrimináciou založenou na štátnej príslušnosti, bydlisku alebo zdravotnom postihnutí.

2. Právo na dostupnosť mobility a pomoc bez dodatočných nákladov pre zdravotne postihnutých cestujúcich a cestujúcich so zníženou pohyblivosťou

Zdravotne postihnutí a osoby so zníženou pohyblivosťou majú právo na pomoc bez dodatočných nákladov, keď cestujú všetkými druhmi dopravy, aby sa im umožnilo využívať rovnaké možnosti cestovania, aké majú ostatní občania.

3. Právo na informácie pred zakúpením a v priebehu rôznych fáz cesty, najmä v prípade jej prerušenia

Cestujúci majú právo byť správne, včas a náležite informovaní o cene cestovného lístka, o svojich právach a okolnostiach cesty pred cestou, ako aj počas cesty a po nej v prípade jej prerušenia.

4. Právo zrušiť cestu (náhrada), keď je cesta prerušená

V prípade veľkého meškania, zrušenia cesty alebo odmietnutia nástupu majú cestujúci právo na náhradu celej ceny cestovného lístka.

5. Právo na plnenie prepravnej zmluvy v prípade prerušenia cesty (presmerovanie alebo zmena rezervácie)

V prípade veľkého meškania, zrušenia cesty alebo odmietnutia nástupu majú cestujúci právo na to, aby im boli čo najskôr poskytnuté alternatívne služby dopravy, alebo na zmenu rezervácie tak, ako sa im to najlepšie hodí. Výber musí dopravca poskytnúť jednoznačným a nesporným spôsobom ihneď, ako dôjde k prerušeniu cesty.

6. Právo na poskytnutie pomoci v prípade veľkého meškania pri odchode alebo na spojovacích miestach

Nedopravení cestujúci majú právo na to, aby im bola bezodkladne poskytnutá minimálna úroveň starostlivosti na mieste terminálov/staníc/na palube, keď čakajú na začatie alebo pokračovanie zmeškanej cesty, alebo na presmerovanie.

7. Právo na náhradu

Za určitých podmienok, v prípade veľkého meškania alebo zrušenej cesty a vždy v prípade odmietnutia nástupu do lietadla v leteckej doprave majú cestujúci právo na štandardizovanú finančnú náhradu za utrpené ťažkosti. Táto náhrada sa pri každom druhu dopravy odlišuje podľa času strateného pre prerušenie, podľa vzdialenosti cesty alebo ceny cestovného lístka.

8. Právo na zodpovednosť dopravcu za prepravu cestujúcich a ich batožiny

Podľa medzinárodných dohovorov a právnych predpisov EÚ sú dopravcovia zodpovední za cestujúcich a ich batožinu. V prípade úmrtia, zranenia a problémov s batožinou a v niektorých prípadoch meškania môžu mať cestujúci právo na náhradu, ktorá sa stanovuje podľa utrpenej škody. Táto náhrada môže byť obmedzená v závislosti od uplatniteľného práva.

9. Právo na rýchly a dostupný systém vybavovania sťažností

Cestujúci majú právo podať sťažnosť u dopravcu, keď nie sú spokojní. Ak po uplynutí určitej lehoty nedostanú odpoveď alebo nebudú spokojní s odpoveďou dopravcu, majú právo podať sťažnosť u príslušného vnútroštátneho orgánu presadzovania práva, ktorý by ju mal v primeranej lehote vybaviť.

10. Právo na úplné uplatňovanie a účinné presadzovanie práv cestujúcich EÚ

Cestujúci majú právo počítať s tým, že dopravca bude riadne uplatňovať predpisy EÚ a vnútroštátne orgány presadzovania práva ich budú účinne presadzovať.

Proces uplatňovania týchto práv nie je ukončený a ich úroveň a spôsob uplatňovania je do istej miery rozdielny pre jednotlivé druhy dopravy. Uplatňujú sa rozdielne výnimky, čo súvisí so špecifickými charakteristikami jednotlivých druhov dopravy, s rôznou technickou úrovňou rozvoja infraštruktúry a dopravných prostriedkov, schopnosťou členských štátov dohovoriť sa a presadzovať dohovorené pravidlá atď. Preto sa v ďalšom texte musíme zaoberať samostatne jednotlivými druhmi dopravy napriek tomu, že platí veľa spoločných pravidiel.

2. Letecká doprava

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady ES 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave(9) je účinné od 26. júla 2008. Toto nariadenie spolu s nariadením ES 261/2004(10) zaručuje leteckým cestujúcim práva, z ktorých vyberáme(11):

2.1 Práva všetkých cestujúcich

Ak bol cestujúcemu **odmietnutý nástup** do lietadla, let bol **zrušený** alebo bola **prekročená kapacita lietadla**, cestujúci má nárok na:

- presmerovanie do konečnej destinácie za porovnateľných **prepravných podmienok** alebo
- **vrátenie ceny** letenky, poprípade bezplatný spätný let do pôvodného miesta odletu.

Ak let mešká minimálne 5 hodín, cestujúci má nárok na vrátenie ceny letenky (ak si však uplatní nárok na vrátenie ceny letenky, stráca právo na ďalšiu cestu alebo pomoc zo strany leteckej spoločnosti).

Letecká spoločnosť musí cestujúceho informovať o jeho právach a dôvodoch odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia alebo meškania letu (ak je dlhšie ako 2 hodiny, resp. 4 hodiny pri letoch dlhších ako 3 500 km).

V závislosti od letovej vzdialenosti a času meškania má cestujúci nárok na občerstvenie, jedlo, bezplatné telefonické, faxové alebo e-mailové spojenie a prípadne aj ubytovanie.

V prípade **odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia letu** alebo meškania do cieľového miesta, ktoré je **dlhšie ako 3 hodiny**, má cestujúci nárok na tieto náhrady podľa letovej vzdialenosti:

- 1 500 km alebo menej – 250 eur
- viac ako 1 500 km – 400 eur
- **Lety medzi letiskom v EÚ a letiskom mimo EÚ na vzdialenosť viac ako 3 500 km – 600 eur**

V prípade ponúknutia náhradného letu s podobným časovým rozvrhom, môže byť náhrada znížená o 50 %.

V prípade zrušenia letu **nevznikne právo na náhradu**, ak:

- bolo zrušenie spôsobené **mimoriadnymi okolnosťami**, ktorým sa nedalo zabrániť – **napr. veľmi nepriaznivé počasie**, alebo
- spoločnosť o zrušení letu informovala **2 týždne** pred plánovaným časom odletu, alebo
- bol ponúknutý **náhradný** let s podobným časovým rozvrhom ako pôvodný let.

Aj keď v uvedených prípadoch nevzniká právo na finančnú náhradu, prepravca je povinný ponúknuť:

- vrátenie ceny letenky (v plnej výške alebo len časť, ktorá nebola využitá);
- náhradnú prepravu za porovnateľných prepravných podmienok do cieľovej destinácie v najbližšom možnom termíne alebo
- neskorší let za porovnateľných prepravných podmienok do cieľovej destinácie podľa výberu cestujúceho.

Letecká spoločnosť musí v prípade potreby poskytnúť aj pomoc počas čakania na náhradnú dopravu.

Nárok na vrátenie ceny letenky si uplatňuje cestujúci u leteckej spoločnosti.

V prípade **straty, poškodenia alebo omeškania** podanej batožiny môže cestujúcemu vzniknúť nárok na **náhradu** škody do výšky približne **1 220 eur**. Letecký dopravca je zodpovedný len za poškodenie, ku ktorému došlo z jeho viny. Sťažnosť musí byť podaná do **7 dní** (v prípade meškania batožiny do 21 dní) od doručenia batožiny. Ak chce cestujúci uskutočniť ďalšie právne kroky, musí ich vykonať do **2 rokov** od vrátenia batožiny.

2.2 Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou

2.2.1 Právo na prepravu

Článok 3 hovorí, že letecká spoločnosť nemôže odmietnuť akceptovať rezerváciu alebo nástup cestujúceho na základe jeho zníženej pohyblivosti alebo zdravotného postihnutia. Podľa článku 4 osobe so zdravotným postihnutím a osobe so zníženou pohyblivosťou je však možné odmietnuť cestovať na základe bezpečnostných požiadaviek stanovených národnou, medzinárodnou alebo legislatívou EÚ. Tieto bezpečnostné požiadavky musia byť verejne dostupné v prístupných formátoch. Tiež je možné pasažierovi zabrániť cestovať, ak veľkosť lietadla alebo jeho dverí fyzicky znemožňuje nástup alebo cestovanie uvedenej

osoby. V prípade odmietnutia nástupu bude príslušnej osobe ponúknutá refundácia alebo zmena trasy a bude neodkladne informovaná o dôvode odmietnutia nástupu.

2.2.2 Právo na pomoc na letiskách a v lietadlách

Podľa článku 1 (a) je účelom nariadenia poskytnúť uvedeným osobám rovnaké možnosti cestovať lietadlom ako akejkolvek inej osobe. Podľa článku 7 to zahŕňa poskytnutie neprerušovanej asistencie prispôsobenej individuálnym potrebám asistovanej osoby od miesta príchodu na letisko, na letisku, počas letu, až po miesto odchodu z cieľového letiska. Vzhľadom na to, že asistancia má byť poskytovaná od príchodu na letisko, je povinnosťou letísk zriadiť kontaktné miesta, na ktorých by osoby so zdravotným postihnutím mohli oznámiť svoj príchod. Odporúča sa tieto miesta navrhovať v spolupráci s organizáciami osôb so zdravotným postihnutím berúc do úvahy miestne podmienky. Kontaktné miesta príchodu by mali byť jasne označené a ponúkať základné informácie o letisku v prístupných formátoch.

Podľa článku 8 asistancia má byť poskytovaná bezplatne osobou, ktorá absolvovala príslušný výcvik v súlade s článkom 11. Odporúčané je, aby sa organizácie osôb so zdravotným postihnutím podieľali na výcviku personálu zameranom na zvyšovanie povedomia o zdravotnom postihnutí a o prístupe k osobám so zdravotným postihnutím a k osobám so zníženou pohyblivosťou. V súlade s týmito požiadavkami Národná rada občanov so zdravotným postihnutím realizovala výcvik personálu všetkých slovenských letísk využívaných na civilnú leteckú dopravu a poskytuje im potrebné konzultácie týkajúce sa stavebných úprav a organizácie prevádzky.

Ak je požadovaná asistancia od personálu na to určeného, táto požiadavka musí byť oznámená najmenej 48 hodín pred odletom na ktoromkoľvek mieste predaja leteniek, leteckej spoločnosti alebo cestovnej agentúre (článok 7). Aj keď je požiadavka oznámená v kratšom predstihu pred odletom alebo vôbec nie je vopred oznámená, riadiaci orgán letiska vynaloží primerané úsilie na poskytnutie asistencie, čo však nie je zaručené. Oznamovacia povinnosť sa vzťahuje aj na spätný let.

Letecká spoločnosť nie je povinná počas letu poskytovať pomoc pri prijímaní potravy alebo liekov. V prípade, že je potrebný takýto druh pomoci, môže letecká spoločnosť požadovať prítomnosť ďalšej osoby.

Aj v prípade, že osoba so zdravotným postihnutím alebo osoba so zníženou pohyblivosťou nepožaduje asistenciu, ak je napr. sprevádzaná inou osobou poskytujúcou jej nevyhnutnú asistenciu, je potrebné túto skutočnosť oznámiť pri nákupe letenky alebo aspoň pri registrácii (check in). Túto informáciu by mal dopravca poznať pre prípad núdzovej situácie, prerušenia alebo zrušenia letu, alebo dlhého meškania. Vyžaduje to aj potreba rešpektovať bezpečnostné predpisy, napr. zákaz sedenia týchto cestujúcich pri núdzových východoch z lietadla.

Cestujúci so zdravotným postihnutím a cestujúci so zníženou pohyblivosťou majú tiež právo vziať si so sebou pomôcky pre mobilitu a asistenčné zariadenia. V prípade poškodenia alebo straty pomôcky pre mobilitu alebo asistenčného zariadenia počas cesty, cestujúci má nárok na kompenzáciu (článok 12). V nariadení sa však len uvádza, že kompenzácia by mala byť poskytnutá v súlade s medzinárodnou,

európskou alebo národnou legislatívou. Pre tento prípad však jednotná legislatíva ešte nie je k dispozícii.

Cestujúci so zdravotným postihnutím a cestujúci so zníženou pohyblivosťou má tiež právo dostávať základné informácie v prístupných formátoch, cestovať s asistenčným psom na palube atď. Špecifické práva cestujúcich osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou sú uvedené v Dodatkoch I a II nariadenia.

Pre všetky letiská s viac ako 150-tisíc pasažiermi ročne treba vypracovať štandardy kvality asistenčných služieb poskytovaných osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou. Tieto štandardy kvality by mali byť zostavené v spolupráci s reprezentatívnymi organizáciami osôb so zdravotným postihnutím, ktoré dobre poznajú miestne podmienky. Hoci letiská s menej ako 150-tisíc pasažiermi ročne nemusia vypracovať štandardy kvality, musia rešpektovať všetky ustanovenia nariadenia určujúce povinnosti a záväzky letísk a leteckých spoločností. Dodatky I a II nariadenia v týchto prípadoch slúžia ako minimálne štandardy.

2.3 Sťažnosti

Ak si cestujúci myslí, že jeho práva zaručené nariadením boli porušené, mal by kontaktovať riadiaci orgán letiska alebo zodpovedajúcu leteckú spoločnosť podľa toho, kde došlo k danej udalosti. V prípade, že letecká spoločnosť alebo riadiaci orgán letiska nereaguje alebo obsah odpovede nie je uspokojujúci, cestujúci môže kontaktovať vnútroštátny dozorujúci orgán krajiny, kde prípad nastal, ktorý je potom zodpovedný za riadne vybavenie sťažnosti. Na Slovensku je dozorujúcim orgánom Slovenská obchodná inšpekcia(12).

3. Železničná doprava

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave(13) nadobudlo účinnosť 3. 12. 2009.

Podľa článku 1 toto nariadenie ustanovuje pravidlá, ktoré sa týkajú:

- a) informácií, ktoré majú železničné podniky poskytovať, uzavretia prepravných zmlúv, vydávania prepravných dokladov a zavedenia počítačového informačného a rezervačného systému pre železničnú prepravu;
- b) zodpovednosti železničných podnikov a ich poistnej povinnosti voči cestujúcim a za ich batožinu;
- c) povinnosti železničných podnikov voči cestujúcim pri meškaní;

- d) ochrany a pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, ktoré cestujú po železnici;
- e) vymedzenia a monitorovania noriem kvality služieb, riadenia rizík osobnej bezpečnosti cestujúcich a riešenia sťažností a
- f) všeobecných pravidiel presadzovania.

Nariadenie sa vzťahuje na celé územie Európskej únie a pri cestovaní medzinárodnými vlakovými spojmi na území EÚ priznáva cestujúcim určité práva. Členské štáty sa môžu rozhodnúť, že tieto práva uznajú aj v prípade vnútroštátnych, regionálnych, prímestských a mestských trás a medzinárodných vlakov, ktorých trasa sa začína alebo sa končí mimo EÚ, alebo udelia výnimky z dodržiavania týchto práv na uvedených trasách.

Podľa článku 2.3 nadobudnutím účinnosti tohto nariadenia sa na všetky služby osobnej železničnej prepravy na celom území Spoločenstva uplatňujú články 9, 11, 12, 19, článok 20 ods. 1 a článok 26. Teda z dodržiavania práv ustanovených v týchto článkoch nie je možné udeliť výnimku.

Podľa článku 2.4 s výnimkou ustanovení uvedených v článku 2.3 môže členský štát na transparentnom a nediskriminačnom základe udeliť výnimku z uplatňovania ustanovení tohto nariadenia pre služby vnútroštátnej osobnej železničnej prepravy najviac na päť rokov, ktorú je možné obnoviť dva razy, vždy najviac na päť rokov, teda celkom až na 15 rokov.

Podľa článku 2.5 s výnimkou ustanovení uvedených v článku 2.3 môže členský štát udeliť trvalú výnimku z uplatňovania ustanovení tohto nariadenia mestským, prímestským a regionálnym službám osobnej železničnej prepravy.

Konečne podľa článku 2.6 členský štát môže na transparentnom a nediskriminačnom základe udeliť výnimku z uplatňovania ustanovení tohto nariadenia najviac na 5 rokov, ktorú je možné obnoviť pre určité služby alebo prepravu, ak podstatná časť takejto služby osobnej železničnej prepravy vrátane najmenej jedného plánovaného zastavenia na vlakovej stanici sa uskutočňuje mimo územia Spoločenstva.

Slovenská republika, podobne ako väčšina členských štátov, využila možnosť udeliť výnimky pre vnútroštátnu prepravu podľa článkov 2.4 a 2.5. Trvalá výnimka bola udelená pre služby mestskej, prímestskej a regionálnej prepravy podľa článku 2.5. Obom dopravcom poskytujúcim na Slovensku diaľkovú osobnú železničnú prepravu boli udelené tieto výnimky podľa článku 2.4:

Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s.(14), (ďalej len „ZSSK“) bola udelená výnimka z dodržiavania ustanovení článkov 8, 13, 15, 17, 18, 21, 22, 23, 25 a 28 na obdobie piatich rokov od 3. 12. 2009 do 3. 12. 2014

Spoločnosti Regiojet, a. s., bola udelená výnimka(15) z dodržiavania ustanovení článkov 13, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 25 a 28 na obdobie piatich rokov od 14. 2. 2012 do 14. 2. 2017

Hlavné dôvody, uvádzané v rozhodnutiach Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR o udelení výnimiek, boli technická nepripravenosť mobilných prostriedkov a riziko vzniku značných finančných problémov. Napriek vynakladanému úsiliu a neustálemu modernizovaniu vozňového parku nedokážu

dopracovia v súčasnosti v plnom rozsahu zabezpečiť uplatňovanie všetkých ustanovení nariadenia na všetkých staniciach a v kategóriách vlakov. Ustanovenia ohľadom zodpovednosti za meškanie spoja, zmeškanie prípoja, odrieknutie spoja a náhrady škody predstavujú v súčasnom období pre oboch dopravcov neprimeranú finančnú a logistickú záťaž, ktorú z krátkodobého hľadiska nie sú vlastnými zdrojmi schopní zabezpečiť.

Obom dopravcom bolo zároveň uložené zabezpečiť zvyšovanie kvality poskytovaných služieb a harmonizáciu realizovaných práv a povinností cestujúcich v železničnej preprave s ustanoveniami nariadenia tak, aby po uplynutí doby platnosti výnimiek bolo možné uplatňovať všetky ustanovenia nariadenia.

Na Slovensku tak existujú tri režimy uplatňovania nariadenia v závislosti od kategórie osobnej železničnej prepravy:

Pre medzinárodnú prepravu platí celé nariadenie.

Vo vnútroštátnej diaľkovej železničnej preprave musí byť dodržiavané celé nariadenie s výnimkou týchto článkov, ktorých postupné dodržiavanie sa očakáva do uvedených termínov platnosti výnimiek (pokiaľ nebudú predĺžené):

- Článok 8: Cestovné informácie (len ZSSK)
- Článok 13: Zálohové platby (v prípade usmrtenia alebo zranenia cestujúceho)
- Článok 15: Zodpovednosť za meškanie spoja, zmeškania prípoja a odrieknutie spoja
- Článok 16: Náhrada cestovného a presmerovanie (len Regiojet)
- Článok 17: Náhrada ceny prepravného dokladu (v prípade meškania)
- Článok 18: Pomoc (v prípade meškania a odrieknutia spoja)
- Článok 21: Prístup (prístupnosť staníc, nástupíšť, vlakových súprav a ďalších zariadení)
- Článok 22: Pomoc na železničných staniciach
- Článok 23: Pomoc vo vlaku
- Článok 25: Náhrada mobilného vybavenia alebo iného osobitného vybavenia
- Článok 28: Normy kvality služieb

V mestskej, prímestskej a regionálnej preprave je povinné dodržiavať ustanovenia len týchto článkov nariadenia:

Článok 9: Dostupnosť prepravných dokladov, priamych cestovných lístkov a rezervácií

Článok 11: Zodpovednosť voči cestujúcim a za batožinu

Článok 12: Poistenie (krytie zodpovednosti voči cestujúcim)

Článok 19: Právo na prepravu (v prípade zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou)

Článok 20, ods. 1: Informácie pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou

Článok 26: Osobná bezpečnosť cestujúcich

Základom aktuálnej úpravy sú ďalej záväzné pravidlá deklarované Dohovorom o medzinárodnej železničnej osobnej doprave(16), Všeobecnými prepravnými podmienkami pre železničnú prepravu osôb(17) a Osobitnými prepravnými podmienkami platnými v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky bez integrovanej rezervácie(18).

Práva a povinnosti cestujúcich vo vnútroštátnej diaľkovej železničnej osobnej preprave na území Slovenskej republiky sú upravené v citovanom nariadení ES 1371/2007 s rozsiahlymi uvedenými výnimkami, v príslušných všeobecne záväzných právnych predpisoch(19) vnútroštátneho právneho poriadku SR a v prepravných poriadkoch dopravcov. Po ukončení platnosti výnimiek podľa článku 2.4 nariadenia by mali byť prakticky rovnaké ako práva cestujúcich v medzinárodnej preprave(20) vrátane práv zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou(21).

Aktuálne práva a povinnosti cestujúcich vo vnútroštátnej diaľkovej železničnej doprave osôb sú popísané v prepravnom poriadku(22) Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s., a na jej webovej stránke(23), ktorá je hlavným vnútroštátnym dopravcom. Ide najmä o tieto práva:

3.1 Práva všetkých cestujúcich

3.1.1 Meškanie vlaku

Pokiaľ cestujete v rámci medzinárodnej prepravy (máte medzinárodný cestovný doklad) a odôvodnene sa očakáva, že váš vlak bude mať do vašej cieľovej stanice meškanie viac ako 60 minút, máte možnosť výberu:

- zrieknete sa nástupu cesty v mieste odchodu a vyplatíme vám celé zaplatené cestovné,
- využijete pre vašu cestu niektorý iný náš vlak, prípadne inú ako pôvodne plánovanú trasu alebo vlaky iných dopravcov uvedených na vašom cestovnom doklade,
- prerušíte začatú cestu a vrátime vám cestovné za neprecestovaný úsek,
- môžete sa okamžite vrátiť vlakmi dopravcov uvedených na cestovnom doklade do miesta odchodu, pokiaľ stratila vami začatá cesta pre vás zmysel, a vyplatíme vám celé zaplatené cestovné.

V prípade, že nemôžete do cieľa vašej cesty docestovať v rovnaký deň, máte nárok na náhradu nákladov na informovanie osôb, ktoré vás očakávajú, ako aj na náhradu predpokladaných nákladov na hotelové ubytovanie vo výške maximálne 20 eur alebo na náhradu nákladov na pokračovanie iným verejným dopravným prostriedkom, resp. pokiaľ nie je k dispozícii, máte nárok na náhradu taxi prepravy do výšky maximálne 10 eur.

V prípade meškania vlaku nad 60 minút máte nárok na náhradu nákladov na občerstvenie do výšky 1 eura a v prípade meškania nad 120 minút do výšky 2 eur.

Ak vám ZSSK ponúkne iné primerané riešenie vašej situácie, má toto riešenie prednosť pred individuálnym riešením cestujúceho.

Potvrdenie o meškaní vlaku dostanete od vlakového personálu a v pokladniciach a informačných kanceláriách ZSSK.

Nárok na úhradu vyššie uvedených nákladov nevzniká:

- pokiaľ ste boli o možnom meškaní informovaní pred zakúpením cestovného dokladu,
- pokiaľ dosiahne pri pokračovaní cesty inou prepravnou službou alebo inou trasou meškanie na príchode v cieľovej stanici menej ako 60 minút,
- v prípade okolností mimo železničnej prevádzky, ktorým, resp. následkom ktorých nemohla ZSSK zabrániť,
- v prípade zavinenia cestujúceho,
- v dôsledku konania tretej osoby, ktorému, resp. následkom ktorého nemohla ZSSK zabrániť,
- pri dopravných obmedzeniach v dôsledku štrajku, pokiaľ ste boli o nich primerane informovaní.

V prípade, že napriek meškaniu docestujete do svojej cieľovej stanice podľa platnej prepravnej zmluvy, môžete žiadať od železničného podniku, u ktorého ste si zakúpili váš medzinárodný cestovný doklad, odškodnenie za meškanie vo výške:

- 25 % ceny cestovného dokladu v prípade meškania od 60 do 119 minút,
- 50 % ceny cestovného dokladu v prípade meškania 120 minút alebo viac.

Nárok na odškodnenie nevzniká:

- pokiaľ ste boli o možnom meškaní informovaní pred zakúpením prepravného dokladu,
- pokiaľ je meškanie z dôvodu pokračovania iným spojom alebo presmerovania kratšie ako 60 minút.

Na uplatnenie nároku na odškodnenie a náhradu nákladov je potrebné, aby ste vyplnili formulár Žiadosť o poskytnutie odškodnenia a náhrady nákladov v medzinárodnej osobnej preprave. Formulár je k dispozícii u vlakového personálu, v pokladniciach, v zákazníckych centrách ZSSK, ako aj na internetovej stránke <http://www.slovakrail.sk/>. Formulár s originálom medzinárodného cestovného lístka, potvrdením o meškaní vlaku vrátane prípadných rezervačných dokladov, osvedčení a účtov pošlite najneskôr do 2 mesiacov na adresu Železničná spoločnosť Slovensko, a. s., sekcia odúčtovania tržieb železníc, Železničná 1, 041 79 Košice alebo ho v tomto čase odovzdajte v pokladnici alebo v zákazníckom centre. Prevzatie žiadosti neznamená potvrdenie nároku na odškodnenie alebo náhradu nákladov.

3.1.2 Zodpovednosť za batožinu

Za stratu alebo poškodenie vecí, batožiny alebo zvierat cestujúceho, ktorá bola spôsobená zavinením ZSSK, môže cestujúci žiadať náhradu.

3.1.3 Zodpovednosť pri ublížení na zdraví

Za zranenie či úmrtie, v prípade nehodovej udalosti v dôsledku úrazu v súvislosti so železničnou prevádzkou počas pobytu v železničných vozňoch alebo pri nastupovaní a vystupovaní môže žiadateľ cestujúci (alebo pozostalí) odškodnenie a využiť právo na zálohovú platbu na bezodkladné ekonomické potreby.

3.2 Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou

Snahou Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s., napriek udeleným výnimkám týkajúcim sa poskytovania pomoci na staniciach a vo vlakoch a prístupnosti staníc, je v spolupráci so Železnicami Slovenskej republiky (správcom infraštruktúry a staníc) zabezpečiť pomoc a prístup pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou k službám osobnej dopravy na nediskriminačnom základe, poskytovať im informácie o prístupnosti prepravných služieb, ako aj informácie o podmienkach poskytnutia pomoci.

V prípade prepravy zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou, ktorá potrebuje pomoc, je potrebné uplatniť si požiadavku na prepravu a na poskytnutie pomoci písomne alebo telefonicky najneskôr 48 hodín pred jej uskutočnením v Kontaktnom centre na telefónnom čísle 18 188 alebo e-mailom na adrese info@slovakrail.sk, v rezervačnom pracovisku, v zákazníckych centrách alebo v pokladniciach, kde dostanete aj ďalšie informácie.

K dohodnutej preprave je cestujúci povinný dostaviť sa najneskôr 30 minút pred odchodom vlaku. Ďalej je povinný prihlásiť sa na dohodnutom mieste a u oprávneného zamestnanca, ktorého mu oznámi Kontaktné centrum.

Výnimka nebola udelená z ustanovení článku 19 právo na prepravu a článku 20 informácie pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou. Na základe týchto článkov železničný podnik, predajca prepravných dokladov alebo prevádzkovateľ zjazdu nesmú z dôvodu zníženej pohyblivosti odmietnuť vykonať rezerváciu alebo vydať prepravný doklad zdravotne postihnutej osobe, alebo osobe so zníženou pohyblivosťou, ani vyžadovať, aby bola takáto osoba sprevádzaná inou osobou, okrem prípadov, ak je to nevyhnutné na dodržanie pravidiel prístupu. Ak však uplatnia uvedenú odchýlku, na požiadanie písomne informujú dotknutú zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou o dôvodoch na takýto postup do piatich pracovných dní od odmietnutia rezervácie alebo vydania prepravného dokladu, alebo uloženia podmienky o sprievode.

3.3 Sťažnosti

Zákaznícke podania týkajúce sa práv a povinností je možné podať:

- vo vlaku - zapísaním do tlačiva Oznámenie o chybách a nedostatkoch, ktoré na požiadanie vydá vlakový personál vo vlaku,
- v železničnej stanici - zapísaním do Knihy prianí a sťažností,
- sekcii služieb zákazníkom ZSSK:

- poštou na adresu Železničná spoločnosť Slovensko, a. s., sekcia služieb zákazníkom, Rožňavská 1, 832 72 Bratislava 3
- elektronickou poštou na adresu sekcie služieb zákazníkom zssksesz@slovakrail.sk alebo na adresu Kontaktného centra info@slovakrail.sk (sťažnosť podaná elektronickou poštou, faxom alebo telefaxom sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží)
- osobne odovzdaním v podateľni alebo v sekcii služieb zákazníkom Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s., Rožňavská 1, Bratislava, ktorá potvrdí prijatie sťažnosti.

V prípade nesúhlasu s vybavením pôvodnej sťažnosti, opakované sťažnosti zasielajte na adresu Železničná spoločnosť Slovensko, a. s., odbor inšpekcie, kontroly a krízového riadenia, Rožňavská 1, 832 72 Bratislava 3.

V prípade nespokojnosti cestujúceho s vybavením sťažnosti dopravcom má cestujúci právo zaslať podnet na preskúmanie sťažnosti na Slovenskú obchodnú inšpekciu, resp. Úrad pre reguláciu železničnej dopravy ako vnútroštátny dozorujúci orgán.

4. Lodná doprava

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave(24), ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004(25) sa uplatňuje od 18. decembra 2012.

Nariadenie sa zaoberá okrem práv všetkých cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave špeciálne aj právami zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou (článok 1.b).

Pre výklad tohto nariadenia sú zvlášť dôležité definície týchto pojmov:

- osobná doprava (passenger service) je komerčná osobná námorná alebo vnútrozemská vodná doprava, ktorá sa riadi uverejneným harmonogramom (článok 3.f).
- výletná plavba (cruise) je služba prepravy po mori alebo vnútrozemských vodných cestách, ktorá sa prevádzkuje výlučne na výletné alebo rekreačné účely, je doplnená ubytovaním a inými zariadeniami, pričom cestujúci strávi na lodi viac ako dve noci (článok 3.t).

Nariadenie sa vzťahuje na osobnú dopravu, ktorej miesto nalodenia alebo vylozenia je na území EÚ. Neuplatňuje sa však (článok 2.2):

- na lodiach s povolením prepravy najviac 12 cestujúcich,

- na lodiach, ktorých posádku zodpovednú za prevádzku lode tvoria najviac tri osoby, alebo ak dĺžka trasy celkovej osobnej dopravy je menej ako 500 metrov jednosmerne,
- na exkurziách a výletoch, ktoré nie sú výletnými plavbami, alebo
- na lodiach, ktoré nie sú poháňané mechanickými prostriedkami, a na pôvodných historických osobných lodiach a ich jednotlivých replikách, ktoré boli navrhnuté pred rokom 1965 a postavené prevažne z pôvodných materiálov a ktoré sú certifikované na prevoz najviac 36 cestujúcich.

4.1 Práva všetkých cestujúcich

Bez ohľadu na to, či spojenie mešká alebo bolo zrušené, má cestujúci počas čakania nárok na primerané a včasné informácie o situácii.

V prípade zrušenia plavby alebo omeškania, ktoré trvá viac ako 90 minút, cestujúcemu musí byť ponúknuté:

- vrátenie ceny lístka, poprípade bezplatná cesta späť do pôvodného miesta nástupu na loď (napríklad, ak z dôvodu meškania už cestujúci nemôže naplniť účel svojej cesty),
- bezplatná preprava do konečnej destinácie za porovnateľných podmienok v najbližšom možnom termíne.

V prípade, že sa odchod omešká o viac ako 90 minút, vo väčšine prípadov má cestujúci nárok aj na:

- jedlo a občerstvenie – primerané k dĺžke čakania,
- ubytovanie, ak je možné v ceste pokračovať až na nasledujúci deň.

Ak je príchod do miesta destinácie posunutý o viac ako 1 hodinu, cestujúci má nárok na finančnú náhradu. V závislosti od dĺžky meškania a plánovaného času cesty vzniká nárok na náhradu vo výške 25 % až 50 % ceny lístka.

Dopravca nie je povinný zaplatiť finančnú náhradu, ak loď mešká z dôvodu nepriaznivých poveternostných podmienok alebo prírodnej katastrofy.

4.2 Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou

4.2.1 Právo na prepravu

Dopravcovia, cestovné kancelárie a cestovné agentúry nemôžu odmietnuť prijať rezerváciu, vydať cestovný lístok alebo nalodiť osoby na základe zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti. Rezervácie a cestovné lístky sa zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou poskytujú bez dodatočných príplatkov a za rovnakých podmienok ako ostatným cestujúcim (článok 7).

Podľa článku 8 však môže byť odmietnuté prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nalodiť zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou:

- aby boli splnené bezpečnostné požiadavky ustanovené medzinárodným právom, právom Únie, vnútroštátnym právom alebo ustanovené príslušnými orgánmi,
- ak konštrukcia osobnej lode alebo infraštruktúra a vybavenie prístavu vrátane prístavných terminálov znemožňujú uskutočnenie nalodenia, vylodenia alebo prepravy uvedenej osoby bezpečným alebo z hľadiska prevádzky uskutočniteľným spôsobom.

V takýchto prípadoch dopravcovia, cestovné kancelárie alebo cestovné agentúry vynaložia všetko primerané úsilie na to, aby dotknutej osobe navrhli prijateľnú alternatívnu osobnú dopravu alebo výletnú plavbu prevádzkovanú dopravcom (článok 8.2).

V rámci osobnej dopravy, ak je to nevyhnutné, tiež môžu dopravcovia, cestovné kancelárie alebo cestovné agentúry vyžadovať, aby zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou sprevádzala iná osoba, ktorá je schopná poskytnúť pomoc, ktorú si táto osoba vyžaduje. Sprevádzajúca osoba sa potom prepravuje bezplatne (článok 8.4).

4.2.2 Prístupnosť a informovanosť

Článok 9 ukladá vypracovať, implementovať a poskytovať informácie v prístupných formátoch o podmienkach prístupnosti dopravy zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou a sprevádzajúcich osôb.

4.2.3 Právo na pomoc v prístavoch a na palubách lodí

Článok 10 ukladá dopravcom a prevádzkovateľom terminálov poskytovať bezplatnú pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou v prístavoch vrátane nalodenia a vylodenia a na palubách lodí.

Potrebu pomoci a jej druh musí cestujúci oznámiť dopravcovi alebo prevádzkovateľovi terminálu najneskôr 48 hodín pred tým, ako je pomoc potrebná (ak sa nedohodnú inak). Zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou sa dostaví do prístavu alebo na určené miesto v čase písomne stanovenom dopravcom, ktorý nepresiahne 60 minút pred uverejneným časom nalodenia, alebo ak nie je určený čas, najneskôr 60 minút pred uverejneným časom odchodu.

Ak nie je predložená požiadavka o pomoc včas alebo vôbec nebola vopred predložená, dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov vynaložia všetko primerané úsilie na to, aby zabezpečili poskytnutie pomoci takým spôsobom, aby sa mohla zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou nalodiť, vylodiť a cestovať danou loďou.

Ak je zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou sprevádzaná asistenčným psom s osvedčením, tento pes sa ubytuje spolu s dotknutou osobou za predpokladu, že je dopravca, cestovná kancelária alebo cestovná agentúra informovaná v súlade s uplatniteľnými vnútroštátnymi pravidlami o preprave asistenčných psov s osvedčením na palube osobných lodí, ak takéto pravidlá existujú (článok 11).

Článok 13 ukladá správcom a prevádzkovateľom terminálov s viac ako 100-tisíc pasažiermi za predchádzajúci rok vypracovať štandard kvality pomoci, ktorý bude dostupný v prístupných formátoch.

Podľa článku 14 dopravcovia a v príslušných prípadoch prevádzkovatelia terminálov zabezpečia odborné školenie alebo poučenie (ako sa uvádza v prílohe IV) pre ich personál vrátane osôb zamestnaných inou vykonávajúcou stranou, ktorý poskytuje priamu pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou a ktorý je zodpovedný za rezervácie a predaj cestovných lístkov alebo naložovanie a vyloďovanie.

Podľa článku 15 sú dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov zodpovední za stratu alebo poškodenie pomôcky na mobilitu alebo iných asistenčných zariadení, ak je udalosť spôsobená zavinením dopravcu alebo prevádzkovateľa terminálu. V takom prípade je dopravca alebo prevádzkovateľ terminálu povinný nahradiť hodnotu daného zariadenia alebo cenu opravy, ako aj dočasne poskytnúť náhradné zariadenie s porovnateľnými vlastnosťami.

4.3 Sťažnosti

Ak sa cestujúci domnieva, že jeho práva neboli rešpektované, môže podať sťažnosť dopravcovi do 2 mesiacov od dátumu, kedy uvedená udalosť nastala. Dopravca má 1 mesiac na to, aby sa k sťažnosti vyjadril, pričom konečnú odpoveď musí poslať do 2 mesiacov od prijatia sťažnosti (článok 24).

Ak cestujúci nie je spokojný s konečným riešením sťažnosti, môže kontaktovať vnútroštátny dozorujúci orgán (článok 25), ktorým je na Slovensku Štátna obchodná inšpekcia(26).

5. Autobusová a autokarová doprava

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady ES 181/2011(27) zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia ES 2006/2004(28) sa uplatňuje od 1. marca 2013.

Podľa článku 2.1 sa nariadenie uplatňuje v plnom rozsahu vo vzťahu k cestujúcim využívajúcim pravidelnú dopravu, ak sa miesto nástupu alebo miesto

výstupu cestujúcich nachádza na území členského štátu EÚ a ak je plánovaná vzdialenosť prepravy väčšia ako 250 km.

Podľa článku 2.2, ak je plánovaná vzdialenosť prepravy menšia ako 250 km, na služby pravidelnej prepravy sa povinne uplatňujú len tieto články: článok 4 ods. 2, článok 9, článok 10 ods. 1, článok 16 ods. 1 písm. b), článok 16 ods. 2, článok 17 ods. 1 a 2 a články 24 až 28. Teda ustanovenia týchto článkov sa uplatňujú na služby poskytované na všetkých vzdialenostiach.

Podľa článku 2.3 sa nariadenie vzťahuje aj na cestujúcich využívajúcich príležitostnú dopravu s výnimkou článkov 9 až 16, článku 17 ods. 3 a kapitol IV, V a VI.

Podľa článku 2.4, členské štáty, okrem ustanovení špecifikovaných v článku 2.2, môžu udeliť pre vnútroštátnu pravidelnú dopravu na vzdialenosti dopravy viac ako 250 km výnimku z uplatňovania tohto nariadenia. Takúto výnimku je možné udeliť odo dňa začiatku uplatňovania tohto nariadenia na obdobie najviac štyroch rokov, ktoré je možné jedenkrát obnoviť.

Túto možnosť využila Slovenská republika a v § 56 ods. 7 zákona č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave stanovila, že nariadenie, s výnimkou ustanovení podľa článku 2.2, sa vzťahuje na práva cestujúcich vo vnútroštátnej diaľkovej doprave s dĺžkou trasy autobusovej linky presahujúcou 250 km až od 1. marca 2017.

Podľa článku 16.2 nariadenie tiež umožňuje členským štátom, na obdobie najviac piatich rokov od 1. marca 2013, udeliť výnimku z uplatňovania článku 16.1.b, ukladajúceho odbornú prípravu vodičov. Túto možnosť Slovenská republika nevyužila.

Podľa článku 2.5. Členské štáty môžu udeliť pre osobitnú pravidelnú dopravu výnimku z uplatňovania ustanovení tohto nariadenia na obdobie štyroch rokov odo dňa začiatku uplatňovania tohto nariadenia, ak sa podstatná časť takejto pravidelnej dopravy vrátane najmenej jedného plánovaného zastavenia uskutočňuje mimo územia Únie(29). Takéto výnimky možno jedenkrát obnoviť.

Vzhľadom na uvedenú výnimku sa na Slovensku od 1. marca 2013 uplatňujú ustanovenia nariadenia takto:

- Na služby pravidelnej dopravy na všetkých vzdialenostiach článok 4 ods. 2, článok 9, článok 10 ods. 1, článok 16 ods. 1 písm. b), článok 17 ods. 1 a 2 a články 24 až 28.
- Na služby medzinárodnej pravidelnej dopravy s plánovanou vzdialenosťou dopravy viac ako 250 km celé nariadenie.
- Na služby príležitostnej dopravy celé nariadenie s výnimkou článkov 9 až 16, článku 17 ods. 3 a kapitol IV, V a VI.

Od 1. marca 2017 sa uplatňuje celé nariadenie aj pre vnútroštátnu pravidelnú dopravu s plánovanou vzdialenosťou dopravy viac ako 250 km. Od tohto termínu sa nariadenie na Slovensku bude uplatňovať v celom rozsahu v súlade s článkom 2 ods. 1 – 3 bez výnimiek.

5.1 Práva cestujúcich pri poskytovaní dopravných služieb na všetkých vzdialenostiach

V tejto časti upozorňujeme na ustanovenia nariadenia uplatňované na všetkých spojoch pravidelnej dopravy bez ohľadu na plánovanú vzdialenosť (článok 2.2) od 1. marca 2013.

Nariadenie ustanovuje povinnosť zabezpečiť, že nebude odmietnuté prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti, a rezervácie a cestovné lístky sa zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou ponúkajú bez dodatočných príplatkov (článok 9). Nariadenie však umožňuje odmietnuť prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti, aby boli splnené príslušné bezpečnostné požiadavky ustanovené medzinárodným právom, právom Únie alebo vnútroštátnym právom, alebo boli splnené zdravotné a bezpečnostné požiadavky ustanovené príslušnými orgánmi, alebo ak konštrukcia vozidla alebo infraštruktúra vrátane vybavenia autobusových zastávok a staníc fyzicky znemožňujú nástup, výstup alebo prepravu zdravotne postihnutej osoby, alebo osoby so zníženou pohyblivosťou bezpečným alebo z hľadiska prevádzky uskutočniteľným spôsobom (článok 10.1).

Dopravcovia a v príslušných prípadoch správcovia autobusových staníc zabezpečia, aby ich zamestnanci vrátane vodičov, ktorí prichádzajú do priameho kontaktu s cestujúcou verejnosťou alebo otázkami s ňou súvisiacimi, absolvovali odbornú prípravu v oblasti problematiky zdravotného postihnutia, ako sa opisuje v prílohe II písm. a) (článok 16.1.b).

Dopravcovia a správcovia autobusových staníc poskytujú v rámci svojich právomocí cestujúcim počas celej cesty primerané informácie. Ak je to možné, tieto informácie sa na požiadanie poskytujú v prístupných formátoch (článok 24). Cestujúci majú právo na poskytnutie náležitých a zrozumiteľných informácií o ich právach vyplývajúcich z tohto nariadenia, a to najneskôr pri odchode. Tieto informácie sa poskytujú na autobusových staniach a prípadne na internete. Ak je to možné, poskytnú sa tieto informácie na žiadosť zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou v prístupnom formáte (článok 25).

Dopravcovia a správcovia autobusových staníc zodpovedajú za stratu alebo poškodenie invalidných vozíkov, iného vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti alebo asistenčných zariadení. Škodu za stratu alebo poškodenie nahradí dopravca alebo správca autobusovej stanice zodpovedný za danú stratu alebo poškodenie. Výška náhrady je rovná nákladom na nahradenie alebo opravu stratenej alebo poškodenej pomôcky, alebo zariadenia (článok 17).

5.2 Práva osôb cestujúcich pravidelnou dopravou s plánovanou vzdialenosťou viac ako 250 km

V tejto kapitole upozorňujeme na pravidlá uplatňované v pravidelnej medzinárodnej doprave od 1. marca 2013 a v pravidelnej vnútroštátnej doprave od 1. marca 2017 s plánovanou vzdialenosťou viac ako 250 km.

5.2.1 Pomoc všetkým cestujúcim

V prípade nehody v dôsledku prevádzky autobusu alebo autokaru, každý cestujúci má právo na rozumnú a primeranú pomoc zodpovedajúcu jeho potrebám (článok 8). (Ak je to nutné, pomoc zahŕňa prístupné ubytovanie, jedlo, šaty, prístupnú dopravu a sprostredkovanie prvej pomoci).

V prípade zrušenia alebo meškania odchodu autobusu zo stanice trvajúceho viac ako 90 minút a ak plánované trvanie cesty je viac ako 3 hodiny, majú všetci cestujúci nárok na bezplatné jedlo, ubytovanie a dopravca venuje zvláštnu pozornosť špecifickým potrebám osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou, ako aj ich sprevádzajúcich osôb (článok 21).

Cestujúci má právo na prístup ku všetkým relevantným informáciám týkajúcim sa cesty a podmienok dopravy. Informácie vrátane on-line informácií a rezervácie musia byť primerané potrebám a prístupné cestujúcim a mali by byť fyzicky distribuované na požiadanie (článok 11.5).

5.2.2 Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou

5.2.2.1 Práva cestujúcich v prípade zrušenia dopravy

V prípade odmietnutia nástupu cestujúceho so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pohyblivosťou je dopravca povinný okamžite informovať odmietnutého cestujúceho o dôvode odmietnutia a na požiadanie ho písomne informovať do piatich pracovných dní (článok 10.5). Dotknutá osoba má právo na poskytnutie informácie o inej prijateľnej alternatívnej službe poskytovanej dopravcom (článok 10.2). Za účelom prekonať dôvod odmietnutia dotknutá osoba môže požiadať, aby ju sprevádzala iná osoba, ktorú si sama zvolí a ktorá je schopná poskytnúť pomoc, ktorú zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou potrebuje, aby nebola odmietnutá. Takáto sprevádzajúca osoba sa prepravuje bezplatne a podľa možnosti sa usadí vedľa zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou (článok 10.4).

Ak sa zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou definitívne odmietne nástup z dôvodov jej zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti, a táto osoba má platnú rezerváciu alebo cestovný lístok a nahlásila potrebu pomoci najneskôr 36 hodín vopred (článok 14.1.a), tejto osobe a osobe, ktorá ju sprevádza podľa odseku 4 článku 10, sa ponúkne náhrada cestovného a v relevantných prípadoch bezplatná doprava naspäť do prvého miesta odchodu alebo pokračovanie v ceste alebo presmerovanie trasy primeranými alternatívnymi dopravnými službami do miesta určenia (článok 10.3).

V prípade zrušenia alebo omeškania pravidelnej dopravy, alebo zmeškania spojenia v dôsledku zrušenia, alebo omeškania dopravnej služby cestujúci so zdravotným postihnutím a cestujúci so zníženou pohyblivosťou, ako aj každý iný cestujúci, by mal dostať čo najskôr informáciu o zrušení, meškaní alebo alternatívnych spojeniach v prístupných formátoch od dopravcu, ak je to vhodné, od správcu stanice (článok 20).

5.2.2.2 Právo na pomoc

Cestujúci so zdravotným postihnutím a cestujúci so zníženou pohyblivosťou majú právo na poskytovanie pomoci v autobusoch a na určených staniciach (článok 13). Určenie staníc, na ktorých sa poskytuje pomoc, je povinnosťou členského štátu a povinnosťou Európskej komisie je publikovať na internete ich zoznam (článok 12). Preto je dôležité si uvedomiť, že pomoc nemusí byť dostupná na všetkých staniciach, dokonca ani pre cestujúcich na linkách dlhších ako 250 km. Slovenská republika už určila stanice, na ktorých sa poskytuje, resp. bude poskytovať pomoc pre medzinárodnú pravidelnú autobusovú dopravu nad 250 km od 1. marca 2013 a vo vnútroštátnej diaľkovej doprave s dĺžkou trasy autobusovej linky nad 250 km od 1. marca 2017. Zoznam staníc zverejňuje na svojom webovom sídle(30) Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR vrátane termínov, odkedy budú služby poskytované (vzhľadom na nevyhnutné rekonštrukčné práce). Aktuálne sú to tieto stanice:

- Bratislava, Mlynské Nivy - 3/2013
- Košice - 3/2013
- Liptovský Mikuláš - 3/2013
- Lučenec - 3/2013
- Nitra - 11/2014
- Prešov - 12/2013
- Rimavská Sobota - 12/2013
- Ružomberok - 3/2015
- Trenčín - 12/2014
- Trnava - 4/2014
- Zvolen - 3/2013
- Žilina - 9/2013

Pomoc by mala byť poskytovaná bezplatne každej osobe so zdravotným postihnutím a osobe so zníženou pohyblivosťou (článok 13) personálom správcu určenej stanice a personálom dopravcu na určených staniciach a v autobusoch.

Dopravcovia a správcovia určených autobusových staníc sú povinní zabezpečiť odbornú prípravu zamestnancov vrátane osôb zamestnaných inou vykonávajúcou stranou, ktorí poskytujú pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou a ktorí prichádzajú do kontaktu s cestujúcou verejnosťou. Národná rada občanov so zdravotným postihnutím v SR vypracovala

manuál(31) pre túto odbornú prípravu, ktorý je voľne dostupný na web sídle ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja.

Ak oprávnený cestujúci chce získať pomoc personálu dopravcu a správcu určenej stanice, musí informovať dopravcu najmenej 36 hodín pred časom potreby pomoci na stanici alebo na mieste predaja vrátane telefónu alebo prostredníctvom internetu (článok 14). Okrem toho by mu mal oznámiť svoje špecifické požiadavky na sedenie v čase rezervácie alebo pri nákupe lístka v predpredaji. Aj keď potreba pomoci nie je oznámená vopred, dopravcovia a správcovia staníc vynaložia všetko primerané úsilie na poskytnutie potrebnej pomoci, ktorá však nebude garantovaná (článok 14.4).

Ak cestujúci chce získať (vopred oznámenú alebo neoznámenú) pomoc, musí oznámiť svoj príchod a potrebnú pomoc na určenom mieste na tento účel. Toto kontaktné miesto by malo poskytovať základné informácie v prístupných formátoch o stanici a poskytovanej pomoci (článok 14.5). Článok 14.1.b vyžaduje, aby cestujúci bol na kontaktnom mieste v čase vopred určenom dopravcom (najviac 60 minút pred odchodom) alebo nie neskôr ako 30 minút pred odchodom, ak nebol vopred určený žiadny čas.

Cestujúci, ak je to možné, majú mať k dispozícii nediskriminačné podmienky prístupnosti vo vzťahu k doprave osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou ustanovené dopravcami a správcami staníc v spolupráci s reprezentatívnymi organizáciami osôb so zdravotným postihnutím a texty legislatívnych predpisov, na ktorých sú podmienky založené, mali by byť zverejnené fyzicky alebo na internete a na požiadanie v prístupných formátoch zodpovedajúcich ich potrebám (článok 11.1 a 2).

V prípade poškodenia alebo straty pomôcky na mobilitu alebo iného asistenčného zariadenia, zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou má právo na plnú kompenzáciu, ale ak je to nevyhnutné v prípade trasy nad 250 km, dopravca a správca stanice by mali urýchlene zabezpečiť dočasne náhradné zariadenie alebo pomôcku, ktorá má podobné technické a funkčné vlastnosti ako poškodené alebo stratené zariadenie, alebo pomôcka (článok 17.2 a 3).

5.3 Sťažnosti

Ak sa cestujúci domnieva, že jeho práva zaručené nariadením boli porušené, môže podať sťažnosť dopravcovi (články 26 a 27).

Ak nie je cestujúci uspokojený týmto spôsobom alebo sa domnieva, že dopravca alebo správca stanice nerešpektoval jeho práva stanovené nariadením a odmietol sa zaoberať jeho sťažnosťou, môže sťažnosť podať národnému orgánu na presadzovanie nariadenia (článok 28), ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia(32).

6. Občianske aktivity ovplyvňujúce európsku legislatívu

Už v období prípravy vstupu Slovenska do Európskej únie, ale najmä po vstupe v roku 2004, získali mimoriadny význam na európskej úrovni aj naše občianske aktivity prostredníctvom národných a medzinárodných reprezentatívnych organizácií osôb so zdravotným postihnutím, ale aj prostredníctvom aktivít jednotlivcov. Jazyková bariéra, ktorá bola jednou z najvýznamnejších bariér, síce stále ešte pretrváva, ale situácia sa postupne zlepšuje. Prakticky všetky legislatívne dokumenty prijaté po našom vstupe do EÚ, ale aj významnejšie staršie, sú už k dispozícii v slovenčine, je možné komunikovať v slovenskom jazyku s inštitúciami EÚ a stále viac oficiálnych webových sídiel má aj slovenskú verziu. Znalosť cudzích jazykov, najmä angličtiny, je však nevyhnutná, ak máme záujem zúčastňovať sa aktívne na príprave stanovísk, stratégií, legislatívnych návrhov v skorších fázach ich prípravy, využívať neoficiálne dokumenty výkladové a výcvikové materiály, dobrú prax atď. Tieto aktivity však robíme prakticky vždy prostredníctvom organizácií, ktoré sa napriek nedostatočnej kapacite snažia aspoň niektoré z uvedených dokumentov prekladať do slovenčiny i zo slovenčiny, a tak ich sprístupniť čo najširšiemu okruhu potenciálnych záujemcov o ovplyvňovanie politiky EÚ a jej uplatňovanie u nás.

Na Slovensku je v oblasti podpory a uplatňovania práv osôb so zdravotným postihnutím smerom k EÚ veľmi aktívna Národná rada občanov so zdravotným postihnutím(33), ktorá združuje 20 organizácií osôb so zdravotným postihnutím, pokrývajúcich prakticky všetky druhy zdravotného postihnutia vrátane Únie nevidiacich a slabozrakých Slovenska(34). Poslaním NROZP je obhajoba spoločných záujmov osôb so zdravotným postihnutím a účasť na vytváraní podmienok na uplatňovanie ich práv, boj proti diskriminácii a za uplatňovanie princípov rovnosti príležitostí a rovnakého zaobchádzania, ako aj poskytovanie platformy na diskusiu, výmenu skúseností a hľadanie spoločných stanovísk, spolupráca na európskej úrovni a obojsmerný prenos informácií.

NROZP je členom Európskeho fóra zdravotného postihnutia (EDF – European Disability Forum)(35). Združuje národné rady osôb so zdravotným postihnutím členských krajín Európskej únie. Plnoprávnymi členmi môžu byť aj špecifické medzinárodné organizácie zdravotne postihnutých pôsobiace v krajinách EÚ, ako je Európska únia nevidiacich (EBU). Slovensko v ňom zastupuje Národná rada občanov so zdravotným postihnutím, UNSS sa na jeho činnosti zúčastňuje sprostredkované, prostredníctvom NROZP. Práve EDF významne pomohlo pri zakladaní NROZP v rámci prístupového procesu prostredníctvom projektu financovaného Európskou komisiou. EDF veľmi intenzívne spolupracuje s Európskou komisiou a Európskym parlamentom. Práve jeho prostredníctvom sa včas dostávame k pripravovanej európskej legislatíve, môžeme sa vyjadrovať k jej tvorbe na európskej úrovni a presadzovať jej implementáciu na domácej pôde pomocou kvalifikovaných výkladov pripravovaných sekretariátom EDF.

Riešenia špecifických problémov jednotlivých kategórií zdravotného postihnutia sú presadzované predovšetkým zodpovedajúcimi špecifickými medzinárodnými organizáciami. Takou je **Európska únia nevidiacich (EBU – European Blind Union)(36)**. Je regionálnou organizáciou Svetovej únie nevidiacich (WBU – World Blind Union)(37). Jej členmi sú reprezentatívne organizácie nevidiacich a slabozrakých ľudí zo všetkých európskych krajín, jedna organizácia za každú krajinu. Členom je aj UNSS. EBU presadzuje riešenie problémov osôb so

zrakovým postihnutím na európskej úrovni, vstupuje do rokovaní s orgánmi Európskej únie, metodicky pomáha členským organizáciám, realizuje európske projekty so spoluúčasťou svojich členských organizácií. Na riešenie problémov v konkrétnych oblastiach záujmu vytvára komisie, pracovné skupiny. Významnou komisiou je Komisia EBU pre spoluprácu s Európskou úniou. Jej členmi sú predstavitelia organizácií nevidiacich zo všetkých členských krajín Európskej únie. Zaoberá sa predovšetkým prípravou stanovísk k rôznym dokumentom EÚ a prípravou vlastných iniciatív EBU voči EÚ, ako aj prípravou európskych projektov, na ktorých riešení sa zúčastňuje EBU.

Veľmi účinným nástrojom na presadzovanie záujmov osôb so zdravotným postihnutím je Disability Intergroup Európskeho parlamentu, pre ktorú EDF zabezpečuje sekretariát(38). Je to najstaršie apolitické zoskupenie poslancov Európskeho parlamentu, ktoré sa systematicky venuje príprave návrhov a doplnkov legislatívy v prospech osôb so zdravotným postihnutím. Jej členmi sú aj dvaja slovenskí poslanci Edit Bauer a Miroslav Mikolášik a predsedom je nepočujúci maďarský poslanec Ádám Kósa.

Zvláštny význam pre smerovanie politiky EÚ v oblasti zdravotného postihnutia má dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím, ktorý ratifikovala aj Európska únia ako prvé regionálne zoskupenie štátov. V jeho článku 4.3 sa uvádza:

„Pri vytváraní a uplatňovaní zákonodarstva a politiky zameraných na vykonávanie tohto dohovoru a pri rozhodovaní o otázkach týkajúcich sa osôb so zdravotným postihnutím štáty, ktoré sú zmluvnými stranami tohto dohovoru, budú dôkladne konzultovať s osobami so zdravotným postihnutím vrátane detí so zdravotným postihnutím a budú s nimi aktívne spolupracovať prostredníctvom ich reprezentatívnych organizácií.“

V tomto duchu rozvíjajú inštitúcie EÚ svoje vzťahy s občianskou spoločnosťou. Bol napr. zavedený nový petičný nástroj – ak získa petícia 1 milión hlasov, musí sa s ňou zaoberať Európsky parlament. Európska komisia organizuje verejné konzultácie, ktorých sa môže zúčastniť každý jednotlivец i organizácia. Túto formu hojne využíva EDF i EBU. Aktívne konzultácie sú prístupné cez internetový portál „your voice“ (váš hlas)(3 a na tom istom mieste je možné zapojiť sa aj do diskusií o politike EÚ vrátane on-line diskusií s vysokými predstaviteľmi EÚ.

Vzhľadom na existujúci mechanizmus prijímania legislatívy EÚ (popísaný v brožúre Práva Európanov so zdravotným postihnutím I) nestačí pôsobiť len na európskej úrovni. Treba oslovovať všetkých troch hráčov: Európsku radu, Európsky parlament a Európsku komisiu. Práve v prípade Rady, ktorá má rozhodujúce slovo, treba oslovovať aj našu vládu, lebo v Rade sedia a rozhodujú predstavitelia národných vlád.

Prax dokazuje, že pôsobenie občanov so zdravotným postihnutím a ich organizácií, prináša pozitívne výsledky aj na európskej úrovni. Smernice a nariadenia EÚ sa stávajú súčasťou našej legislatívy a skutočne prinášajú veľa pozitívneho aj pre osoby so zdravotným postihnutím. Stačí pripomenúť smernicu o rovnakom zaobchádzaní v oblasti zamestnávania, nariadenia o právach cestujúcich so zdravotným postihnutím a s obmedzenou pohyblivosťou v leteckej, železničnej, vodnej a autobusovej doprave, smernicu o označovaní liekov Braillovým písmom,

smernice v oblasti telekomunikácií, verejného obstarávania atď, ako aj pripravované predpisy, na ktorých tvorbe sa zúčastňujeme, ako je pripravovaná smernica o prístupnosti webov verejných inštitúcií alebo mandáty v oblasti prístupnosti, ktorých výsledkom by mali byť štandardy potrebné aj pre verejné obstarávanie.

Záver

V brožúre sme uviedli celý rad opatrení na realizáciu práv osôb so zdravotným postihnutím a so zníženou pohyblivosťou v doprave. Vzhľadom na množstvo výnimiek však odporúčame sledovať aj prepravné poriadky dopravcov.

Veríme, že použité príklady vás presvedčili o užitočnosti európskej legislatívy a vyvolali vo vás záujem o aktivity na jej ovplyvňovanie.

Použitá literatúra

1 <http://www.unss.sk/projekty.php>

2 KOM 370 (2001)

3 COM(2000) 365

4 Konzultačný dokument z júna 2002:

http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/consult_contract_en.htm

5 „Airline Passenger Service Commitment“ a „Airport Voluntary Commitment on Passenger Service“ prezentované na konferencii European Civil Aviation Conference konanej 10. mája 2001

6 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady ES261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91

7 COM(2005) 47 final z 16. februára 2005

8 COM(2011) 898 v konečnom znení

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0898:FIN:SK:PDF>

9 [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32006R1107:SK:HTML:NOT)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32006R1107:SK:HTML:NOT](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32006R1107:SK:HTML:NOT)

10 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004R0261:SK:NOT>

11 http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_sk.htm

12 Zákon 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

13 [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:SK:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:SK:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:SK:PDF)

14

http://www.telecom.gov.sk/index/open_file.php?file=doprava/zeleznica/oznamenie_vynimky.pdf

15

http://www.telecom.gov.sk/index/open_file.php?file=doprava/zeleznica/oznamenie_o_udeleni_vynimky_regiojet.pdf

16 <http://www.telecom.gov.sk/index/index.php?ids=19731>

17

http://www.slovakrail.sk/fileadmin/Dokumenty2/2009_pdf/nariadenie_vseobecne_podmienky.pdf

- 18 http://www.slovakrail.sk/fileadmin/Dokumenty2/2010_pdf/scic_nrt_.pdf
- 19 Zákon č. 514 Z. z. o doprave na dráhach v znení neskorších predpisov, Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov
- 20 http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_sk.htm
- 21 http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/reduced-mobility/index_sk.htm
- 22 <http://www.slovakrail.sk/sk/preprava-osob/slovensko/prepravny-poriadok.html>
- 23 <http://www.slovakrail.sk/sk/o-spolocnosti/prava-cestujucich.html>
- 24 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32010R1177:SK:NOT>
- 25 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa)
- <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004R2006:SK:NOT>
- 26 Zákon 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov
- 27 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32011R0181:SK:NOT>
- 28 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady ES 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa)
- <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004R2006:SK:NOT>
- 29 Výnimku môže udeliť ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja podľa § 41 ods. 1 písm. S) zákona 56/2012 Z. z. o cestnej doprave
- 30 <http://www.telecom.gov.sk/index/index.php?ids=136957>
- 31 http://www.telecom.gov.sk/index/open_file.php?file=doprava/cesta/scd/Buspravo/manual_EU181_2011.pdf
- http://www.telecom.gov.sk/index/open_file.php?file=doprava/cesta/scd/Buspravo/karta_pre_vodicov_EU181_2011.rtf
- 32 § 4 ods. 7 zákona č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave
- 33 <http://www.nrozp.sk>
- 34 <http://unss.sk>
- 35 <http://www.edf-feph.org>
- 36 <http://www.euroblind.org>
- 37 <http://www.worldblindunion.org>
- 38 http://www.edf-feph.org/Page_Generale.asp?DocID=18390#toContent



Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska

Sekulská 1

842 50 Bratislava

Tel.: 02/69 20 34 20

Fax: 02/69 20 34 47

unss@unss.sk

www.unss.sk

Realizované s finančnou podporou Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR v rámci dotačného programu Podpora a ochrana ľudských práv a slobôd. Za obsah tohto dokumentu je výlučne zodpovedná ÚNSS.

Zodpovedá zásadám jasnej tlače.