Uprawnienia w transporcie autobusowym, kolejowym i lotniczym

wynikające z dokumentów Unii Europejskiej

I. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz. U. UE, L 55/1) ustanawia przepisy w zakresie transportu autobusowego i autokarowego dotyczące, w szczególności niedyskryminacji osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz obowiązkowej pomocy dla nich. Szczegółowe zapisy rozporządzenia dotyczące niedyskryminacji osób niepełnosprawnych (art. 9 – 18) **mają zastosowanie do przewozów regularnych** o początku lub końcu w jednym z państw członkowskich UE. Zgodnie z tymi zapisami, muszą być zapewnione:

Prawo do transportu

Przewoźnicy nie mogą odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, ani przyjęcia danej osoby na pokład pojazdu, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat.

Niezależnie od tego, przewoźnik może odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania biletu, lub przyjęcia danej osoby na pokład, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, w przypadku gdy konstrukcja pojazdu lub infrastruktura, w tym przystanki autobusowe i terminale, fizycznie uniemożliwiają wejście na pokład pojazdu, jego opuszczenie lub przewóz takiej osoby niepełnosprawnej w sposób bezpieczny i operacyjnie wykonalny. W takim przypadku przewoźnik zobowiązany jest do poinformowania danej osoby o wszelkich akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez danego przewoźnika.

W przypadku przewozów na trasach o długości ponad 250 km, jeżeli przewoźnik, odmawia przyjęcia rezerwacji osoby, wydania biletu lub przyjęcia jej na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową, osoba ta może zażądać, aby towarzyszyła jej inna, wybrana przez nią osoba będąca w stanie udzielić jej pomocy, tak aby nie miały już zastosowania kryteria uzasadniające odmowę przewoźnika. Taka osoba towarzysząca jest przewożona nieodpłatnie i, jeżeli jest to wykonalne, ma miejsce siedzące obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.

W przypadku przewozów na trasach o długości ponad 250 km, jeśli osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, mającej rezerwację lub bilet, która zgłosiła fakt swojej niepełnosprawności co najmniej na 36 godzin przed planowanym wyjazdem, mimo wszystko odmówiono przyjęcia na pokład ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, osobie tej i osobie towarzyszącej udzielającej pomocy oferuje się wybór pomiędzy:

- prawem do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą transportową do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie

oraz

- z wyjątkiem przypadków, gdy nie jest to wykonalne – kontynuacją podróży lub zmianą trasy za pośrednictwem rozsądnej alternatywnej usługi transportowej do

miejsca przeznaczenia określonego w umowie transportowej.

Brak wcześniejszego powiadomienia o niepełnosprawności nie ma wpływu na prawo do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet.

Dostępność i informacja

Przy współpracy z organizacjami przedstawicielskimi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami, ustanawiają niedyskryminacyjne warunki dostępu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do transportu. Ww. warunki dostępu są publicznie udostępniane przez przewoźników i podmioty zarządzające terminalami fizycznie lub w internecie, na żądanie w przystępnych formatach, w tych samych językach, w których informacje są zazwyczaj udostępniane wszystkim pasażerom. Przy udzielaniu tych informacji szczególną uwagę zwraca się na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Przewoźnicy zapewniają osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do podanych we właściwych i przystępnych formatach wszelkich istotnych informacji ogólnych na temat podróży i warunków przewozu, w tym, w stosownych przypadkach, na temat rezerwacji i informacji on-line. Informacje te są fizycznie rozprowadzane na żądanie pasażera.

Wyznaczanie terminali

Państwa członkowskie wyznaczają terminale autobusowe i autokarowe, w których udzielana jest pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Prawo do uzyskania pomocy w wyznaczonych terminalach i na pokładzie autobusów i autokarów

Przewoźnicy realizujący przewozy na dystansie co najmniej 250 km oraz podmioty zarządzające terminalami, w ramach zakresu swoich kompetencji, zapewniają w wyznaczonych terminalach nieodpłatnie pomoc i rozwiązania niezbędne, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły:

poinformować o swoim przybyciu do terminalu i zwrócić się o pomoc w wyznaczonych punktach,
przemieścić się z wyznaczonego punktu do stanowiska odprawy, poczekalni oraz miejsca wejścia na pokład pojazdu,
wejść na pokład pojazdu, korzystając z wind, wózków inwalidzkich lub innej potrzebnej pomocy, odpowiednio do sytuacji,
załadować swój bagaż,
odebrać swój bagaż,
opuścić pokład pojazdu,
przewozić ze sobą w autobusie lub autokarze certyfikowanego psa przewodnika,udać się na swoje miejsce siedzące.

Przewoźnicy realizujący przewozy na dystansie co najmniej 250 km zapewniają na pokładzie autobusów i autokarów nieodpłatnie pomoc i rozwiązania niezbędne, aby podróżujące osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły uzyskać istotne informacje o podróży w przystępnych formatach oraz opuścić pokład pojazdu podczas przerw w podróży, jeżeli na pokładzie pojazdu poza kierowcą jest inny personel.

Osoba niepełnosprawna lub o ograniczonej sprawności ruchowej powinna zgłosić przewoźnikowi potrzebę skorzystania z pomocy najpóźniej 36 godzin przed koniecznością udzielenia tej pomocy oraz stawić się w wyznaczonym miejscu w czasie określonym przez przewoźnika lub nie później niż 30 minut przed opublikowanym czasem odjazdu. **Szkolenie**

Przewoźnicy oraz, w stosownych przypadkach, podmioty zarządzające terminalami ustanawiają procedury szkolenia w zakresie niepełnosprawności i zapewniają, aby:

a. ich personel, w tym kierowcy, którzy bezpośrednio zajmują się podróżnymi lub kwestiami związanymi z podróżnymi, przeszli szkolenie uświadamiające na temat niepełnosprawności, obejmujące:
    - odpowiednią wiedzę o pasażerach z upośledzeniami fizycznymi, sensorycznymi (słuchu i wzroku), ukrytymi lub w zakresie uczenia się oraz odpowiednie reagowanie na takie osoby, w tym umiejętność rozróżniania możliwości osób, których sprawność ruchowa, orientacja lub zdolność komunikacji mogą być ograniczone,
    - bariery, w obliczu których stoją osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym bariery w zakresie postaw, bariery środowiskowe/fizyczne i organizacyjne,
    - wiedzę na temat certyfikowanego psa przewodnika, w tym zadania i potrzeby psa przewodnika,
    - reagowanie w nieoczekiwanych sytuacjach,
    - umiejętności interpersonalne oraz metody komunikowania się z osobami głuchymi i niedosłyszącymi, osobami niedowidzącymi, osobami z upośledzeniem mowy i osobami z upośledzeniem w zakresie uczenia się,
    - ostrożne obsługiwanie, w sposób pozwalający uniknąć uszkodzeń, wózków inwalidzkich oraz innego sprzętu służącego do poruszania się (dla całego personelu odpowiedzialnego za zajmowanie się bagażem).
b. personel przewoźników, realizujących przewozy na dystansie co najmniej 250 km, poza kierowcami, w tym pracownicy zatrudnieni przez jakąkolwiek inną stronę wykonującą, udzielający bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej powinien przejść dodatkowo szkolenie obejmujące:
    - umiejętności udzielania użytkownikom wózków inwalidzkich pomocy w przemieszczaniu się na wózek i z wózka,
    - umiejętności udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym z certyfikowanym psem przewodnikiem, w tym rola i potrzeby takich psów,
    - techniki pomagania osobom z upośledzeniem wzroku oraz obchodzenia się z certyfikowanymi psami przewodnikami i ich przewozu,
    - zapoznanie się z rodzajami sprzętu, który może być wykorzystywany przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, a także umiejętność obchodzenia się z takim sprzętem,
    - użycie sprzętu umożliwiającego wejście na pokład pojazdu i opuszczenie go oraz znajomość właściwych procedur pomocy przy wsiadaniu na pokład pojazdu i opuszczaniu go, zapewniających bezpieczeństwo i godność osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
    - zrozumienie potrzeby niezawodnej i profesjonalnej pomocy; jak również świadomość, że niektóre osoby niepełnosprawne mogą doświadczać podczas podróży poczucia bezbronności ze względu na zależność od udzielenia pomocy,
    - znajomość zasad pierwszej pomocy.

Odszkodowanie za wózki inwalidzkie i inny sprzęt służący do poruszania się

Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami odpowiadają za spowodowaną przez siebie utratę lub uszkodzenie wózków inwalidzkich, innego sprzętu służącego do poruszania się lub urządzeń pomocniczych. Utrata lub uszkodzenie podlegają odszkodowaniu ze strony przewoźnika lub podmiotu zarządzającego terminalem odpowiedzialnych za tę utratę lub uszkodzenie. Odszkodowanie to jest równe kosztowi zastąpienia lub naprawy utraconego lub uszkodzonego sprzętu lub urządzeń.

Przewoźnicy, realizujący przewozy na dystansie co najmniej 250 km, w razie potrzeby podejmują wszelkie działania mające na celu szybkie zapewnienie tymczasowego sprzętu lub urządzeń zastępczych. Wózki inwalidzkie, inny sprzęt służący do poruszania się lub urządzenia pomocnicze powinny mieć w miarę możliwości właściwości techniczne i funkcjonalne, które są podobne do właściwości utraconego lub uszkodzonego sprzętu lub urządzeń.

Wykonując ww. prawo Unii Europejskiej, Sejm RP uchwalił ustawę z dnia 20 lutego 2015r. o zmianie ustawy o transporcie drogowym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015, poz. 390). W ustawie o transporcie drogowym dodany został, m.in., art. 8a, gdzie określa się **zasady wyznaczania dworców autobusowych, w których jest udzielana pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej**. Dworce takie, zarządzane przez jednostki samorządu terytorialnego, muszą znajdować się **w miastach liczących powyżej 50 000 mieszkańców, oraz z których rocznie odjeżdża powyżej 500 000 pasażerów.** Ustawa określa też **zasady uznawania skarg i sankcje dla samorządów z tytułu uznanych skarg na nieprzestrzeganie zapisów Rozporządzenia 181/2011 UE w zakresie przystosowania ww. dworców autobusowych do obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami.** Ponadto, **począwszy od 1 stycznia 2016, wymogi Rozporządzenia 181/2011 UE muszą też spełniać organizatorzy turystyki i przewoźnicy turystyczni.**

II. Rozporządzenie (UE) 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021 dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz .U. UE. L 172/1) stanowi, iż **osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się mają takie same prawa do swobodnego przemieszczania się i niedyskryminacji jak wszyscy inni obywatele.** Należy między innymi zwrócić szczególną uwagę na przekazywanie im informacji dotyczących dostępności usług kolejowych, warunków dostępu do taboru kolejowego oraz udogodnień w pociągach. W celu możliwie najlepszego przekazywania informacji o opóźnieniach pasażerom dotkniętym niepełnosprawnością sensoryczną powinno się korzystać z systemów informacji wizualnej i głosowej, stosownie do potrzeb. Osoby z niepełnosprawnością powinny mieć możliwość zakupu biletu w pociągu bez dodatkowych opłat, w przypadku gdy nie ma żadnego dostępnego sposobu zakupu biletu przed wejściem do pociągu. Personel powinien być należycie przeszkolony, aby był w stanie odpowiedzieć na potrzeby osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, w szczególności przy udzielaniu pomocy. W celu zapewnienia równych warunków podróżowania powinno się zapewnić pomoc takim osobom na stacjach i w pociągu lub, w przypadku braku wyszkolonego personelu towarzyszącego w pociągu i na stacji, należy podjąć wszelkie rozsądne starania w celu umożliwienia tym osobom podróżowania koleją. W szczególności, muszą być zagwarantowane (na mocy art. 21 – 25 cytowanego rozporządzenia):

Prawo do przewozu

Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji, przy aktywnym udziale przedstawicieli organizacji osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,

określają niedyskryminujące zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.
Osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat. Przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny nie mogą odmówić osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu ani żądać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, chyba że jest to absolutnie konieczne w celu zapewnienia zgodności z zasadami dostępu, o których mowa w ust. 1.

Informacja dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Na żądanie, przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny udzielają osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach oraz informują osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej o udogodnieniach w pociągu.

Pomoc na stacjach kolejowych i w pociągu.

Osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się udziela się pomocy w następujący sposób:

a. asystent osobisty może podróżować według specjalnej taryfy i, w stosownych przypadkach, nieodpłatnie oraz w miarę możliwości siedzieć obok osoby z niepełnosprawnością;
b. w przypadku gdy przedsiębiorstwo kolejowe wymaga, aby pasażer podróżował z osobą towarzyszącą, osoba towarzysząca jest uprawniona do podróżowania bezpłatnie oraz w miarę możliwości do zajmowania miejsca obok osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się;
c. może im towarzyszyć pies towarzyszący zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa krajowego;
d. w przypadku pociągów, w których nie ma personelu, zarządcy stacji lub przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają nieodpłatną pomoc podczas wsiadania do pociągu i wysiadania z pociągu, gdy na stacji znajduje się przeszkolony personel na służbie;
e. podczas odjazdu ze stacji kolejowej, na której obecny jest personel, przesiadania się na takiej stacji lub przyjazdu na nią zarządca stacji lub przedsiębiorstwo kolejowe zapewniają nieodpłatną pomoc w taki sposób, aby osoba ta była w stanie wsiąść do pociągu, przesiąść się w celu skorzystania z kolejnego połączenia, na który posiada bilet, lub wysiąść z pociągu pod warunkiem obecności wyszkolonego personelu na służbie;
f. na stacjach kolejowych, na których nie ma personelu, przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania do pociągu i wysiadania z niego, jeżeli w pociągu znajduje się wyszkolony personel;
g. w przypadku braku wyszkolonego personelu w pociągu i na stacji zarządcy stacji lub przedsiębiorstwa kolejowe podejmują wszelkie rozsądne starania w celu umożliwienia osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się dostępu do podróży koleją;
h. przedsiębiorstwo kolejowe podejmuje wszelkie rozsądne starania, aby osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się zapewnić dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy osoby te nie mogą mieć dostępu do tych usług w sposób niezależny i bezpieczny.

Warunki udzielania pomocy

a. pomoc udzielana jest pod warunkiem, że przedsiębiorstwo kolejowe, zarządcę stacji, przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów lub organizatora turystyki, u którego

zakupiono bilet, powiadomiono o potrzebie udzielenia takiej pomocy pasażerowi **co najmniej 24 godziny przed sytuacją, w której taka pomoc będzie potrzebna**. Wystarczy jedno powiadomienie dotyczące podróży. Takie powiadomienia przekazuje się wszystkim przedsiębiorstwom kolejowym i zarządcom stacji zaangażowanym w realizację podróży. Takie powiadomienia przyjmowane są bez dodatkowych kosztów niezależnie od wykorzystanych środków komunikacji.

b. przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów i organizatorzy turystyki podejmują wszystkie środki niezbędne do przyjmowania powiadomień. W przypadku gdy przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów nie są w stanie przetwarzać takich powiadomień, wskazują alternatywne punkty zakupu lub alternatywne sposoby dokonania takiego powiadomienia;
c. jeżeli nie dokonano powiadomienia zgodnie z lit. a), przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji podejmują wszelkie rozsądne starania w celu udzielenia pomocy w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się mogła zrealizować podróż;
d. pomoc udzielana jest pod warunkiem, że dana osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się pojawi się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji udzielających takiej pomocy. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim wszyscy pasażerowie są wzywani do odprawy. Jeżeli nie został określony konkretny termin stawienia się osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub przed terminem, w jakim wszyscy pasażerowie są wzywani do odprawy

Odszkodowanie za sprzęt ułatwiający poruszanie się, urządzenia wspomagające i psy towarzyszące

W przypadku gdy przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji spowodują utratę lub uszkodzenie sprzętu ułatwiającego poruszanie się, w tym wózków inwalidzkich i urządzeń wspomagających lub utratę lub zranienie psów towarzyszących wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, ponoszą odpowiedzialność za tą utratę, uszkodzenie lub zranienie oraz bez zbędnej zwłoki wypłacają odszkodowanie. Odszkodowanie to składa się z: a) kosztu zastąpienia lub naprawy sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub urządzeń wspomagających, które utracono lub które uległy uszkodzeniu; b) kosztu zastąpienia lub leczenia psa towarzyszącego, który zginął lub został zraniony; c) uzasadnionych kosztów tymczasowego zastąpienia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, urządzeń wspomagających lub psa towarzyszącego w przypadku gdy takie zastąpienie nie zostało zapewnione przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji zgodnie z ust. 2.
W przypadku gdy zastosowanie ma ust. 1 przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji niezwłocznie podejmują wszelkie rozsądne starania, aby zapewnić potrzebny natychmiast tymczasowy zastępczy sprzęt ułatwiający poruszanie się lub urządzenia wspomagające. Osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się zezwala się na zachowanie tego tymczasowego sprzętu zastępczego lub tych tymczasowych urządzeń zastępczych do momentu wypłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 1.

Szkolenie personelu

1. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji zapewniają, aby wszyscy członkowie personelu, w tym nowo zatrudnieni, którzy w ramach swoich regularnych zadań udzielają bezpośredniej pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, zostali przeszkoleni z problematyki niepełnosprawności, aby wiedzieli, jak sprostać potrzebom osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Zapewniają oni również – dla wszystkich członków

personelu pracujących na stacji lub w pociągach, którzy mają bezpośrednią styczność z podróżnymi – szkolenia oraz regularne szkolenia przypominające mające na celu podniesienie poziomu świadomości w zakresie potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. 2. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji mogą zezwolić na uczestnictwo w szkoleniach, o których mowa w ust. 1, pracowników z niepełnosprawnością oraz mogą rozważyć uczestnictwo pasażerów z niepełnosprawnością i pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się lub reprezentujących ich organizacji.

Dostosowując się do w/w przepisów, na stronach polskich przewoźników znaleźć można informacje dla osób z niepełnosprawnościami, w tym o udogodnieniach na poszczególnych stacjach kolejowych.

Zobacz też:

rekomendacje Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego **dotyczące obsługi osób o ograniczonej możliwości poruszania się na rynku pasażerskich usług kolejowych**

III. Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 roku w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. U. UE L 204/1) ustanawia **zasady ochrony i udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, podróżującym drogą lotniczą**, zarówno w celu zapewnienia im ochrony przed dyskryminacją, jak i w celu zapewnienia, że zostanie im udzielona pomoc i dotyczy przewozów pasażerskich rozpoczynających się, kończących się lub z przesiadką w porcie lotniczym znajdującym się na terytorium państwa członkowskiego Unii Europejskiej. Zgodnie z tym rozporządzeniem, przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel **nie mogą**, ze względu na niepełnosprawność, **odmówić**:

przyjęcia rezerwacji na lot,
zabrania na pokład osoby niepełnosprawnej pod warunkiem, że osoba ta posiada ważny bilet i rezerwację,

chyba, że zagraża to wymogom bezpieczeństwa ustanowionym prawem międzynarodowym, wspólnotowym lub krajowym lub ustanowionym przez organ, który wydał danemu przewoźnikowi lotniczemu certyfikat, bądź jeśli rozmiar samolotu lub jego drzwi czynią fizycznie niemożliwym wprowadzenie na pokład lub przewóz osoby niepełnosprawnej. W przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji z powyższych przyczyn, przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel podejmują należyte starania w celu zaproponowania danej osobie możliwego do zaakceptowania rozwiązania alternatywnego. Osoba niepełnosprawna, której odmówiono wstępu na pokład ze względu na jej niepełnosprawność, a także osoba jej towarzysząca, mają prawo do zwrotu kosztów lub zmiany planu podróży. Prawo do skorzystania z możliwości lotu powrotnego lub zmiany planu podróży uzależnione jest od spełnienia wszystkich wymogów bezpieczeństwa. Przewoźnik lotniczy, jego przedstawiciel lub organizator wycieczek mogą wymagać, aby osobie niepełnosprawnej towarzyszyła inna osoba zdolna do udzielenia niezbędnej pomocy tej osobie, jeśli jest to podyktowane względami bezpieczeństwa. Przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel udostępnia publicznie, w dostępnych formach i przynajmniej w tych samych językach, co informacje udostępnione innym pasażerom, zasady bezpieczeństwa, które stosuje do przewozu osób niepełnosprawnych, jak również wszelkie ograniczenia dotyczące ich przewozu lub przewozu sprzętu do poruszania się ze względu na rozmiary samolotu. Na mocy omawianego rozporządzenia powinno być też zagwarantowane **prawo do pomocy w portach lotniczych**:

Po przybyciu osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej do portu lotniczego, z którego osoba ta odbędzie podróż drogą lotniczą, organ zarządzający portem lotniczym jest odpowiedzialny za zapewnienie udzielenia pomocy w taki sposób, aby ta osoba mogła skorzystać z lotu, na który ma rezerwację, **pod warunkiem że szczególne potrzeby tej osoby w zakresie pomocy zostaną zgłoszone danemu przewoźnikowi lotniczemu lub jego przedstawicielowi co najmniej czterdzieści osiem godzin przed opublikowaną godziną odlotu**. Zgłoszenie dotyczy również lotu powrotnego, jeżeli na dalszy lot i lot powrotny została zawarta umowa z tym samym przewoźnikiem lotniczym.
W przypadku gdy wymagane jest użycie certyfikowanego psa przewodnika, należy to uwzględnić, pod warunkiem że takie zgłoszenie zostało przedstawione przewoźnikowi lotniczemu lub jego przedstawicielowi zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami krajowymi dotyczącymi przewożenia psów przewodników na pokładzie samolotu, w przypadku gdy przepisy takie istnieją.
Jeżeli nie dokonano żadnego zgłoszenia zgodnie z ust. 1, organ zarządzający podejmuje wszelkie należyte starania w celu udzielenia pomocy w taki sposób, aby dana osoba mogła skorzystać z lotu, na który ma rezerwację.
Przepisy ust. 1 stosuje się, pod warunkiem, że:
a. dana osoba stawi się do odprawy:
`. o godzinie określonej z góry na piśmie (w tym również za pomocą środków elektronicznych) przez przewoźnika lub,
`. jeżeli nie jest określona godzina, nie później niż jedną godzinę przed opublikowaną godziną odlotu, lub
b. dana osoba dotrze do punktu wyznaczonego w granicach portu lotniczego, w którym osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą z łatwością powiadomić o swoim przybyciu do portu lotniczego i zwrócić się o pomoc
`. o godzinie określonej z góry na piśmie (w tym również za pomocą środków elektronicznych) przez przewoźnika lotniczego, lub
`. jeżeli nie jest określona godzina, nie później niż dwie godziny przed opublikowaną godziną odlotu.
W przypadku gdy osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej

przemieszcza się tranzytem przez port lotniczy, do którego stosuje się niniejsze rozporządzenie lub jeżeli dla tej osoby przewoźnik lotniczy dokonał zmiany rezerwacji na inny lot, organ zarządzający jest odpowiedzialny za zapewnienie udzielenia pomocy w taki sposób, aby zainteresowana osoba mogła skorzystać z lotu, na który ma rezerwację.
Po przybyciu drogą lotniczą osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej do portu lotniczego, do którego stosuje się niniejsze rozporządzenie, organ zarządzający portem lotniczym jest odpowiedzialny za zapewnienie udzielenia pomocy w taki sposób, aby osoba ta mogła dotrzeć do punktu swojego wylotu z portu lotniczego. Udzielana pomoc jest w miarę możliwości dostosowana do szczególnych potrzeb poszczególnych pasażerów.