

Informácia o výsledkoch kontroly dodržiavania práv cestujúcich v leteckej doprave na slovenských medzinárodných letiskách

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“) vykonala v roku 2024 celoslovenskú kontrolnú akciu, ktorá bola zameraná na dodržiavanie práv cestujúcich v leteckej doprave ustanovených nariadeniami Európskej únie (ďalej len „EU“) na 5 medzinárodných letiskách v Slovenskej republike (ďalej len „SR“) situovaných v Bratislave, Košiciach, Poprade, Piešťanoch a Žiline.

Kontrola bola uskutočnená v decembri 2024 s cieľom preveriť rovné postavenie všetkých fyzických osôb bez rozdielu zdravotného stavu a/alebo obmedzení týkajúcich sa mobility pri poskytovaní informácií a pri využívaní služieb leteckých dopravcov a služieb poskytovaných cestujúcim na medzinárodných letiskách v SR.

Vecným rámcom pre vykonanie kontroly je ustanovenie §26 ods 7 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z. podľa ktorého má SOI postavenie vnútroštátneho orgánu zodpovedného za dohľad nad dodržiavaním povinností, ktoré sú ustanovené právne záväznými aktami EU. Pre oblasť leteckej dopravy sú takýmito právne záväznými predpismi EU:

- **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 (ďalej len „Nariadenie 261/2004“),
- **Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006** z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (ďalej len „Nariadenie 1107/2006“).

Subjektami kontroly boli medzinárodné letiská v SR, ktoré zabezpečujú pravidelnú leteckú dopravu, charterovú prepravu a súkromné lety a to:

Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a.s. (IATA kód letiska: BTS),
Letisko Piešťany, a.s. (IATA kód letiska: PZY),
Letisková spoločnosť Žilina, a.s. (IATA kód letiska: ILZ),
Letisko Poprad-Tatry, a.s. (IATA kód letiska: TAT),
Letisko Košice – Airport Košice, a.s. (IATA kód letiska: KSC).

Cieľom kontroly boli:

- 1) Kontrola povinností vyplývajúcich z čl. 14 Nariadenia 261/2004

ktorá sa v tomto prípade týkala kontroly plnenia povinností leteckých dopravcov informovať cestujúcich o ich právach v prípade dlhého meškania letu, zrušenia letu alebo odmietnutia nástupu na palubu lietadla;

- 2) Kontrola povinností vyplývajúcich z čl. čl. 5, 6, 7, 8, 9 a 11 Nariadenia 1107/2006

ktorá zahŕňala kontrolu povinností riadiacich orgánov letísk a leteckých dopravcov umožniť aby zdravotne postihnuté osoby, resp. osoby so zníženou pohyblivosťou mali možnosť cestovať leteckou dopravou porovnateľne ako ostatní občania, zabezpečiť poskytovanie na letiskách a na palubách lietadiel asistenčné služby zamerané na osobitné potreby zdravotne

postihnutých osôb, resp. osôb so zníženou pohyblivosťou v súlade s Nariadením 1107/2006 a poskytovať tieto služby cestujúcim so zdravotným postihnutím, resp. so zníženou pohyblivosťou bezplatne.

Pre účely posudzovania skutkového stavu pri vykonávaní kontroly boli aplikované najmä nasledovné vymedzenia pojmov a ustanovenia Nariadenia 1107/2006:

Zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou (ďalej len „PRM“ – Persons with reduced mobility) - sú osoby, ktorých pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená kvôli akémukoľvek fyzickému postihnutiu (poškodeniu orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva, trvalému alebo dočasnému), duševnému postihnutiu alebo poškodeniu alebo inému dôvodu postihnutia, alebo veku, a ktorých situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôbenie služieb, ktoré sú k dispozícii pre všetkých cestujúcich, ich potrebám.

Riadiaci orgán letiska - označuje orgán, ktorého hlavnou úlohou je na základe vnútroštátnych predpisov správa a riadenie infraštruktúry letiska a koordinácia a riadenie činnosti rôznych prevádzkovateľov prítomných na príslušnom letisku alebo v letiskovom systéme.

Miesta príchodu a odchodu – miesta určené riadiacim orgánom v rámci areálu letiska alebo mieste pod priamou kontrolou riadiaceho orgánu vnútri a mimo budov terminálov, na ktorých môžu PRM jednoduchým spôsobom oznámiť svoj príchod na letisko a požiadať o asistenčné služby.

Prenos informácií – povinnosť stanovená leteckému dopravcovi podať v prípade prijatia požiadavky na poskytnutie asistenčných služieb najneskôr 48 hod pred plánovaným časom odletu informáciu o takejto požiadavke riadiacemu orgánu letiska (alebo prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi) najneskôr 36 hodín pred uverejneným časom odletu, resp. „čo najskôr“.

Asistenčné služby v pôsobnosti riadiaceho orgánu letiska – asistenčné služby uvedené v prílohe 1 Nariadenia 1107/2006 umožňujúce PRM:

- oznámiť príchod na letisko a požiadať o asistenčné služby na určených miestach vnútri a mimo budov terminálov,
- presunúť sa z určeného miesta k odbavovacej priehradke,
- prejsť odbavovacím postupom a zaregistrovať batožinu,
- presunúť sa od odbavovacej priehradky do lietadla po absolvovaní pasovej, colnej a bezpečnostnej kontroly,
- v prípade potreby nastúpiť na palubu lietadla s pomocou výťahov, invalidných vozíkov alebo inej nutnej pomoci,
- presunúť sa odo verí lietadla na svoje sedadlo,
- uložiť a opäť prevziať batožinu na palube lietadla,
- presunúť sa od svojho sedadla k dverám lietadla,
- v prípade potreby vystúpiť z lietadla s pomocou výťahov, invalidných vozíkov alebo inej nutnej pomoci,
- presunúť sa z lietadla do haly na príjem batožiny a prevziať batožinu po absolvovaní pasovej, colnej a bezpečnostnej kontroly,
- presunúť sa z haly na príjem batožiny na určené miesto,
- stihnúť letecký prípoj v prípade tranzitu podľa potreby s asistenčnými službami počas tetu a na letisku vnútri budovu terminálu a medzi jednotlivými budovami terminálov,
- v prípade potreby sa presunúť na toalety,
- na požiadanie poskytnúť potrebnú pomoc osobe sprevádzajúcej PRM na letisku počas nástupu a výstupu z lietadla,

- dočasné poskytnutie náhrady za zničené alebo stratené mobilné pomôcky,
- v prípade potreby pozemnú obsluhu slepeckých psov s osvedčením,
- oznámovanie informácií potrebných na let prístupnými formami.

Zodpovednosť za asistenčné služby na letiskách – riadiaci orgán letiska je zodpovedný za to, aby zabezpečil poskytnutie asistenčných služieb vo svojej pôsobnosti PRM bez dodatočných poplatkov.

Normy kvality asistenčných služieb – na letiskách, na ktorých sú ročné výkony vyššie ako 150 tis. pohybov v komerčných leteckých dopravných službách pri preprave cestujúcich riadiaci orgán letiska stanoví normy kvality asistenčných služieb (týkajúcich sa uľahčenia dopravy PRM) vo svojej pôsobnosti a svoje normy kvality asistenčných služieb uverejňuje.

Školenia personálu – riadiaci orgán letiska a leteckí dopravcovia zabezpečujú oboznámenie všetkých zamestnancov poskytujúcich priamu pomoc PRM s tým, ako plniť potreby PRM, školenia o nediskriminácii všetkých zamestnancov prichádzajúcich do priameho styku s cestujúcou verejnosťou a doškoľovanie zamestnancov.

Orgán výkonu (resp. NEB, National Enforcement Body) – národný orgán určený členským štátom zodpovedný za dohľad nad dodržiavaním Nariadenia 1107/2006 v prípade letov z a na letiská nachádzajúce sa na území členského štátu. Tomuto orgánu môže cestujúci, resp. PRM podať sťažnosť v súvislosti s údajným porušením Nariadenia 1107/2006.

Poznámka: Na Slovensku plní úlohu „orgánu výkonu“ SOI.

V prípade Nariadenia 261/2004 bolo pre účely posudzovania skutkového stavu pri vykonávaní kontroly aplikované ustanovenie Nariadenia 261/2004 týkajúce sa:

Povinnosti informovať cestujúcich o ich právach – letecký dopravca zabezpečí, aby pri odbavovaní bolo, spôsobom viditeľným pre cestujúcich, umiestnené zreteľne čitateľné upozornenie obsahujúce text:

„Ak Vám bol odmietnutý nástup do lietadla, alebo aj je Váš let zrušený alebo omeškaný aspoň o 2 hodiny, požiadajte pri odbavovaní pulte alebo nástupnom východe o písomné informácie o Vašich právach, najmä o náhrade a pomoci.“

a každému cestujúcemu postihnutému odmietnutím nástupu do lietadla, zrušením letu alebo meškaním letu dlhším ako 2 hodiny poskytne letecký dopravca písomné informácie obsahujúce pravidlá náhrady a pomoci v súlade s Nariadením 261/2004 a kontaktné údaje o národnom vymenovanom orgáne (resp. NEB, National Enforcement Body) určenom členským štátom a zodpovedným za dohľad nad dodržiavaním Nariadenia 261/2004 v prípade letov z letísk, ktoré sa nachádzajú na území členského štátu a letov z tretích krajín na také letiská.

Poznámka: Na Slovensku plní úlohu „vymenovaného orgánu“ SOI.

Výsledky kontroly

1. Informácie o prepravných výkonoch kontrolovaných letísk

	Letisko	Kód letiska (IATA)	Celkový počet cestujúcich v r. 2023	podiel z celkového počtu cest.	Počet PRM v r. 2023	Počet sťažností týkajúcich sa PRM v r. 2023
1.	Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s.	BTS	1 813 660	(71,9 %)	2 158	3
2.	Letisko Piešťany a. s.	PZV	26 579	(1 %)	10	-
3.	Letisková spoločnosť Žilina a. s.	IZL	373	(< 1 %)	4	-
4.	Letisko Poprad-Tatry, a. s.	TAT	60 721	(2,4 %)	36	-
5.	Letisko Košice - Airport Košice a. s.	KSC	625 053	(24,7 %)	1 546	-
SPOLU:			2 526 386		3 754	3

2. Stav dodržiavania povinností vyplývajúcich z Nariadenia 261/2004

Inšpektori sa zamerali na preverenie nasledujúcich povinností vyplývajúcich z Nariadenia 261/2004:

- Povinnosti informovať cestujúcich o ich právach v zmysle čl. 14:

Uvedený článok ukladá prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi povinnosť upozorniť cestujúcich pri odbavovaní na ich práva viditeľným a zreteľne čitateľným textom:

"Ak vám bol odmietnutý nástup do lietadla, alebo ak je váš let zrušený alebo omeškaný aspoň dve hodiny, požiadajte pri odbavovaní pulte alebo nástupnom východe o písomné informácie o vašich právach, najmä o náhrade a pomoci."

Prevádzkujúci letecký dopravca poskytne každému cestujúcemu postihnutému odmietnutím nástupu do lietadla, zrušením alebo meškaním letu písomné informácie, ktoré obsahujú pravidlá náhrady a pomoci podľa nariadenia 261/2004 a kontaktné údaje národného orgánu dozoru na základe čl. 16 Nariadenia 261/2004.

Na všetkých kontrolovaných letiskách sú požadované informačné texty cestujúcim k dispozícii vo forme letákov a nástenných plagátov umiestnených viditeľne:

- a) v odletových halách,*
- b) v bezcolnej zóne na letisku v Bratislave a v Žiline,*
- c) v priestoroch odletových brán („Gate“).*

Informácie sú na všetkých kontrolovaných letiskách cestujúcim poskytované v slovenskom a anglickom jazyku. V prípade nevidiacich osôb alebo osôb s poškodením zraku sa poskytujú všetky informácie formou asistenčných služieb, pričom cestujúceho informuje osoba, ktorá ho sprevádza.

3. Stav dodržiavania povinností vyplývajúcich z Nariadenia 1107/2006

Inšpektori sa zamerali na preverenie nasledujúcich povinností vyplývajúcich z Nariadenia 1107/2006:

3.1 Právo PRM na bezplatné poskytovanie asistenčných služieb na letisku v súlade s čl. 5, 6 a 7:

- Určenie a označenie miest príchodu a odchodu v zmysle čl. 5:

Uvedený článok ukladá riadiacemu orgánu letiska povinnosť určiť miesto, resp. miesta príchodu do a odchodu z areálu letiska („vyhradené miesto“), ktoré je zreteľne označené výstižným piktogramom identifikujúcim jeho účel a signalizačnými prvkami (signalizačné tlačítko, interkom, a pod), prostredníctvom ktorých PRM oznámia svoj príchod na letisko.

Na všetkých kontrolovaných letiskách sú viditeľne označené miesta príchodu a odchodu, tieto sú osadené signalizačnými zariadeniami a piktogramami. Na letiskách sú taktiež vyhradené a označené parkovacie miesta pre PRM. Z týchto miest je zabezpečený plynulý a bezbariérový prístup, v prípade potreby aj s asistenciou pracovníka letiska, až po nástup do lietadla. Taktiež majú letiská k dispozícii zdravotné pomôcky pre uvedených cestujúcich (invalidné vozíky, barly a pod.).

- Prenos informácií v zmysle čl. 6 :

Uvedený článok ukladá leteckým dopravcom a prevádzkovateľom zjazdov povinnosť prijímať od PRM oznámenia o potrebe asistenčných prostredníctvom všetkých ich predajných kanálov.

Keď letecký dopravca, jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zjazdu prijme oznámenie o potrebe asistenčných služieb (PRM by mal takúto požiadavku oznámiť najneskôr 48 hodín pred uverejneným časom odletu), podá o tom informáciu najneskôr 36 hodín pred uverejneným časom odletu nasledujúcim subjektom:

- a) riadiacim orgánom letísk odletu, príletu a tranzitu a
- b) prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi, ak rezervácia nebola uskutočnená prostredníctvom neho, pokiaľ nie je v čase oznámenia známy prevádzkujúci letecký dopravca, pričom v tomto prípade sa mu informácia podá čo najskôr.

Po odlete lietadla oznámi prevádzkujúci letecký dopravca riadiacemu orgánu cieľového letiska bez zbytočného odkladu počet osôb so zníženou mobilitou na palube lietadla, ktoré potrebujú asistenčné služby, ako aj druh týchto služieb.

Na všetkých kontrolovaných letiskách je plnenie povinností týkajúcich sa prenosu informácií o potrebe poskytnutia asistenčných služieb zabezpečené.

- Právo na asistenčné služby pre PRM na letiskách v súlade s čl. 7

Uvedený článok ukladá riadiacemu orgánu letiska povinnosť poskytovať PRM asistenčné služby v prípadoch, ak potreba poskytovania takýchto riadiacemu orgánu letiska, leteckému dopravcovi alebo prevádzkovateľovi zajazdu oznámila aspoň 48 hodín pred uverejneným časom odletu.

Asistenčné služby poskytované pred odletom:

- a) oznámiť príchod na letisko a požiadať o asistenčné služby na určených miestach vnútri a mimo budov terminálov,
- b) presunúť sa z určeného miesta k odbavovacej priehradke („Check-in“) – bezbariérový prístup po celej trase,
- c) prejsť odbavovacím postupom a zaregistrovať batožinu,
- d) presunúť sa od odbavovacej priehradky do lietadla po absolvovaní pasovej, colnej a bezpečnostnej kontroly,
- e) v rámci bezpečnostnej kontroly umožnená diskrétna kontrola osoby s protézami končatín
- f) poskytnúť pomoc v prípade nástupu na palubu lietadla alebo výstupu s pomocou výťahov, invalidných vozíkov alebo inej nutnej pomoci, v rámci ktorej je potrebné:
 - zabezpečiť potrebný počet mobilných pomôcok, vrátane zariadení ako sú invalidné vozíky,
 - dočasne poskytnúť náhrady za zničené alebo stratené mobilné pomôcky,
 - zabezpečiť prípadnú pozemnú obsluhu slepeckých psov s osvedčením.

Asistenčné služby poskytované po prilete:

- g) presunúť sa z lietadla do haly na príjem batožiny a prevziať batožinu, po absolvovaní pasovej, colnej a bezpečnostnej kontroly,
- h) presunúť sa z haly na príjem batožiny na určené miesto (východ, parkovacie miesto),
- i) stihnúť letecký prípoj v prípade tranzitu, podľa potreby s asistenčnými službami počas letu a na letisku vnútri budovy letiska,
- i) v prípade potreby sa presunúť na toalety, ktoré sú na letisku vyhradené pre PRM, pričom;
 - veľkosť toalety musí vyhovovať odporúčaniu dokumentu 30, časť 1 ECAC (Európska konferencia civilného letectva) pre osoby so zníženou mobilitou, toalety musia byť označené piktogramom,
 - v prípade pádu postihnutej osoby musí byť na toalete signalizačné zariadenie na privolanie pomoci (červené lanko alebo červené tlačidlo).
- j) oznámenie informácií potrebných na let musí byť realizované prístupnými formami, prispôbenými špecifickým potrebám cestujúcich.

Riadiace orgány všetkých kontrolovaných letísk preukázali zabezpečenie bezplatného poskytovania asistenčných služieb „pri odlete“, t.j. počas presunu cestujúceho od miesta určeného pri príchode na letisko na oznámenie žiadosti o poskytnutie asistenčných služieb k dverám lietadla a „pri prilete“, t.j. od dverí lietadla na miesto určené pre opustenie letiska.

Poznámka 1:

Letisko v Bratislave poskytuje osobám so zníženou mobilitou mapku letiska s označenými kľúčovými miestami presunu a súčasne sú tieto informácie uvedené na webovej stránke letiska.

Poznámka 2:

Predmetom tejto kontroly nebola kontrola poskytovania nasledovných asistenčných služieb:

- presun osôb so zníženou mobilitou od dvier lietadla na sedadlo,
- uloženie a opätovného prevzatia batožiny na palube lietadla,
- presun osôb so zníženou mobilitou zo sedadla k dverám lietadla.

3.2 Normy kvality asistenčných služieb v súlade s čl. 9

Uvedený článok ukladá riadiacim orgánom letísk, ktoré ročne prepravujú viac ako 150 000 osôb, povinnosť stanoviť a zverejniť normy kvality asistenčných služieb.

S ohľadom na prepravné výkony sa z pomedzi kontrolovaných letísk táto povinnosť vzťahuje na letisko Bratislava s 1 813 660 prepravenými osobami v r. 2023) a letisko Košice (s 625 053 prepravenými osobami v r. 2023).

Letisko v Košiciach monitoruje kvalitu asistenčných služieb formou dotazníka spokojnosti cestujúcich, ktorý je cestujúcim prístupný prostredníctvom internetu a tiež prostredníctvom mobilnej aplikácie. Letisko si vedie štatistiku prepravených osôb v kategórií PRM. Informácie o normách kvality poskytovaných asistenčných služieb zverejňuje letisko prostredníctvom svojej internetovej stránky.

Letisko v Bratislave si vedie štatistiku prepravených osôb v kategórií PRM. Kvalitu asistenčných služieb monitoruje letisko v rámci pravidelných auditov. Informácie o normách poskytovaných asistenčných služieb zverejňuje letisko prostredníctvom svojej internetovej stránky.

3.3 Školenia v súlade s čl.11

Uvedený článok ukladá riadiacim orgánom letiska povinnosť:

- a) zabezpečiť, aby boli všetci ich zamestnanci poskytujúci priamu pomoc osobám so zníženou mobilitou, oboznámení s tým, ako plniť potreby osôb s zníženou mobilitou,
- b) poskytnúť všetkým svojim zamestnancom pracujúcim na letisku, ktorí prichádzajú do priameho styku s cestujúcou verejnosťou, školenia o nediskriminácii a informujú ich o zdravotných postihnutiach,
- c) zabezpečiť, aby sa všetci noví zamestnanci pri nástupe do zamestnania zúčastnili školení v súvislosti s otázkami zdravotného postihnutia a aby boli ich zamestnanci v prípade potreby doškolovali.

Riadiace orgány všetkých kontrolovaných letísk preukázali že pravidelne, v rámci výcvikových plánov, sú zabezpečované školenia zamestnancov v súvislosti s poskytovaním asistenčných služieb, vrátane výcvikových školení nových zamestnancov.

4. Zhrnutie

Cieľom tejto proaktívnej kontroly bolo v období vzrastajúceho „dopytu“ po službách leteckej prepravy osôb preveriť plnenie povinnosti leteckých dopravcov poskytovať cestujúcim informácie o ich právach v prípade dlhého meškania, zrušenia letu alebo zamietnutia nástupu na palubu lietadla, taktiež preveriť poskytovanie bezplatných asistenčných služieb na letiskách, ktoré umožňujú PRM rovnaké možnosti mobility a cestovania.

V rámci kontroly neboli zistené nedostatky. Táto skutočnosť potvrdzuje, že medzinárodné letiská v SR ako aj ich riadiace orgány a leteckí dopravcovia dodržiavajú povinnosti stanovené príslušnou európskou legislatívou v oblasti práv cestujúcich v leteckej doprave.

Stav dodržiavania povinností vyplývajúcich z čl. 14 Nariadenia 261/2004

Letisko Bratislava (BTS)			
Informácia obsahuje / je prístupná	Stav plnenia	Popis zistenia	Prijaté opatrenia
a) informácia v slovenskom jazyku	splnené		
b) informácia v anglickom jazyku	splnené		
c) obsahuje kontakt na SOI			
d) v odletovej hale: • v priestoroch „Check-in“ - a v miestach otvorených odbavovacích pultov • v mieste / v blízkosti informačnej tabule o odletoch a príletoch • v mieste / v blízkosti INFOPINTU (ak sa na letisku nachádza)	splnené		
e) v bezcolnej a alebo v tranzitnej zóne	splnené		
f) v priestoroch odletových brán („Gate“) a v miestach otvorených odbavovacích pultov	splnené		
g) prístupnosť informácie všetkým skupinám PRM ?	splnené		
Ako je informácia poskytovaná zrakovo postihnutým PRM ?	ústne		

Letisko Piešťany (PZY)			
Informácia obsahuje / je prístupná	Stav plnenia	Popis zistenia	Prijaté opatrenia
a) informácia v slovenskom jazyku	splnené		
b) informácia v anglickom jazyku	splnené		
c) obsahuje kontakt na SOI			
d) v odletovej hale: • v priestoroch „Check-in“ - a v miestach otvorených odbavovacích pultov • v mieste / v blízkosti informačnej tabule o odletoch a príletoch • v mieste / v blízkosti INFOPINTU (ak sa na letisku nachádza)	splnené		
e) v bezcolnej a alebo v tranzitnej zóne	splnené		
f) v priestoroch odletových brán („Gate“) a v miestach otvorených odbavovacích pultov	splnené		
g) prístupnosť informácie všetkým skupinám PRM ? Ako je informácia poskytovaná zrakovo postihnutým PRM ?	splnené prostredníctvom prideleného asistenta		

Letisko Žilina (IZL)			
Informácia obsahuje / je prístupná	Stav plnenia	Popis zistenia	Prijaté opatrenia
a) informácia v slovenskom jazyku	splnené		
b) informácia v anglickom jazyku	splnené		
c) obsahuje kontakt na SOI			
d) v odletovej hale: • v priestoroch „Check-in“ - a v miestach otvorených odbavovacích pultov • v mieste / v blízkosti informačnej tabule o odletoch a príletoch • v mieste / v blízkosti INFOPINTU (ak sa na letisku nachádza)	splnené		
e) v bezcolnej a alebo v tranzitnej zóne	splnené		
f) v priestoroch odletových brán („Gate“) a v miestach otvorených odbavovacích pultov	splnené		
g) prístupnosť informácie všetkým skupinám PRM ? Ako je informácia poskytovaná zrakovo postihnutým PRM ?	splnené vhodným alternatívnym spôsobom		

Letisko Poprad-Tatry (TAT)			
Informácia obsahuje / je prístupná	Stav plnenia	Popis zistenia	Prijaté opatrenia
a) informácia v slovenskom jazyku	splnené		
b) informácia v anglickom jazyku	splnené		
c) obsahuje kontakt na SOI	splnené		
d) v odletovej hale: • v priestoroch „Check-in“ - a v miestach otvorených odbavovacích pultov • v mieste / v blízkosti informačnej tabule o odletoch a príletoch • v mieste / v blízkosti INFOPINTU (ak sa na letisku nachádza)	splnené		
e) v bezcolnej a alebo v tranzitnej zóne	splnené		
f) v priestoroch odletových brán („Gate“) a v miestach otvorených odbavovacích pultov	splnené		
g) prístupnosť informácie všetkým skupinám PRM ? Ako je informácia poskytovaná zrakovo postihnutým PRM ?	splnené prostredníctvom prideleného asistenta		

Letisko Košice (KSC)			
Informácia obsahuje / je prístupná	Stav plnenia	Popis zistenia	Prijaté opatrenia
a) informácia v slovenskom jazyku	splnené		
b) informácia v anglickom jazyku	splnené		
c) obsahuje kontakt na SOI			
d) v odletovej hale: • v priestoroch „Check-in“ - a v miestach otvorených odbavovacích pultov • v mieste / v blízkosti informačnej tabule o odletoch a príletoch • v mieste / v blízkosti INFOPINTU (ak sa na letisku nachádza)	splnené		
e) v bezcolnej a alebo v tranzitnej zóne	splnené		
f) v priestoroch odletových brán („Gate“) a v miestach otvorených odbavovacích pultov	splnené		
g) prístupnosť informácie všetkým skupinám PRM ? Ako je informácia poskytovaná zrakovo postihnutým PRM ?	splnené ústne / alt. odovzdaním informácií sprevádzajúcej osobe		

Stav dodržiavania povinností vyplývajúcich z Nariadenia 1107/2006

Letisko Bratislava (BTS)			
<i>Povinnosť vyplývajúca z Nariadenia</i>	<i>Stav plnenia</i>	<i>Popis zistenia</i>	<i>Prijaté opatrenia</i>
Čl. 5) Kontaktné miesto pre uplatnenie žiadosti o asistenčné služby	splnené		
Čl. 6) Prenos informácií	splnené		
Čl. 7) Bezplatné poskytovanie asistenčných služieb	splnené		
Čl. 9) Normy kvality poskytovania asistenčných služieb	splnené		
Čl. 11) Školenia personálu letiska	splnené		

Letisko Piešťany (PZY)			
<i>Povinnosť vyplývajúca z Nariadenia</i>	<i>Stav plnenia</i>	<i>Popis zistenia</i>	<i>Prijaté opatrenia</i>
Čl. 5) Kontaktné miesto pre uplatnenie žiadosti o asistenčné služby	splnené		
Čl. 6) Prenos informácií	splnené		
Čl. 7) Bezplatné poskytovanie asistenčných služieb	splnené		
Čl. 9) Normy kvality poskytovania asistenčných služieb	plnenie nie je vyžadované *)		
Čl. 11) Školenia personálu letiska	Splnené		

Letisko Žilina (IZL)			
<i>Povinnosť vyplývajúca z Nariadenia</i>	<i>Stav plnenia</i>	<i>Popis zistenia</i>	<i>Prijaté opatrenia</i>
Čl. 5) Kontaktné miesto pre uplatnenie žiadosti o asistenčné služby	splnené		
Čl. 6) Prenos informácií	splnené		
Čl. 7) Bezplatné poskytovanie asistenčných služieb	splnené		
Čl. 9) Normy kvality poskytovania asistenčných služieb	plnenie nie je vyžadované *)		
Čl. 11) Školenia personálu letiska	splnené		

Letisko Poprad-Tatry (TAT)			
<i>Povinnosť vyplývajúca z Nariadenia</i>	<i>Stav plnenia</i>	<i>Popis zistenia</i>	<i>Prijaté opatrenia</i>
Čl. 5) Kontaktné miesto pre uplatnenie žiadosti o asistenčné služby	splnené		
Čl. 6) Prenos informácií	splnené		
Čl. 7) Bezplatné poskytovanie asistenčných služieb	splnené		
Čl. 9) Normy kvality poskytovania asistenčných služieb	plnenie nie je vyžadované *)		
Čl. 11) Školenia personálu letiska	splnené		

Letisko Košice (KSC)			
<i>Povinnosť vyplývajúca z Nariadenia</i>	<i>Stav plnenia</i>	<i>Popis zistenia</i>	<i>Prijaté opatrenia</i>
Čl. 5) Kontaktné miesto pre uplatnenie žiadosti o asistenčné služby	splnené		
Čl. 6) Prenos informácií	splnené		
Čl. 7) Bezplatné poskytovanie asistenčných služieb	splnené		
Čl. 9) Normy kvality poskytovania asistenčných služieb	splnené		
Čl. 11) Školenia personálu letiska	splnené		

*) Letisko nenaplnilo prepravnú kapacitu (viac ako 150 000 prepravených osôb), čo by ho kvalifikovalo pre plnenie povinnosti vyplývajúcich z čl. 9 Nariadenia 1107/2006