
	Vnitřní norma	Výtisk číslo:
---	----------------------	----------------------

Název dokumentu: <p style="text-align: center;">Pravidla pro poskytování pomoci cestujícím se zdravotním postižením a cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace na letišti Karlovy Vary</p>	
Registrační číslo: <p style="text-align: center;">KLV-VN-08/10</p>	Platí ode dne: <p style="text-align: center;">01.04.2010</p>
Zpracoval útvar: <p style="text-align: center;">UPP/LKKV</p>	Účinnosti nabývá dne: <p style="text-align: center;">01.04.2010</p>
Schválil: <div style="text-align: center;">  Ing. Václav Černý jednatel Letiště Karlovy Vary s.r.o. </div>	Nahrazuje předešlé dokumenty, které se tímto vydáním ruší:
Doplňky a změny:	
Počet výtisků:	

LKV-VN-01/10 Strana 4 z 11	Vnitřní norma Poskytování pomoci cestujícím s omezenou pohyblivostí a orientací Letiště Karlovy Vary s.r.o.	Výtisk č.: Účinnost: 01.04.2010
-----------------------------------	--	---

Obsah

Seznam použitých zkratk

Definice

1. Základní ustanovení
2. Pravidla a postupy při poskytování pomoci
 - 2.1. Předávání informace o cestujících
 - 2.2. Parkování, vyžádání pomoci
 - 2.3. Pracovní postupy při odletu
 - 2.4. Pracovní postupy při příletu/tranzitu
3. Závěrečná ustanovení

Přílohy

- Příloha č.1 Pravidla a zásady při komunikaci
Příloha č.2 Kódy určující postižení

Seznam použitých zkratk

BD	- Bezpečnostní dispečink
BEK	- Bezpečnostní kontrola
ENE	- Pracoviště energetika
LKV	- Letiště Karlovy Vary
PAX	- Cestující
PSM	- Přehled o způsobu rozložení nákladu a PAX
SRA	- Bezpečnostní zóna
ZPS	- Záchranná a požární služba

Zpracoval: UPP/HNG/LKKV Pavla Geřková Liana Šmídová dne: 12.02.2010	Odsouhlasil : Mgr. Ivan Harašta V/UPP/LKKV dne: 26.02.2010	Schválil: Ing. Václav Černý jednatel Letiště Karlovy Vary s.r.o. dne: 29.03.2010
--	---	--

LKV-VN-01/10	Vnitřní norma Poskytování pomoci cestujícím s omezenou pohyblivostí a orientací Letiště Karlovy Vary s.r.o.	Výtisk č.:
Strana 5 z 11		Účinnost: 01.04.2010

Definice

Letištní parkoviště - parkoviště v areálu letiště, které přímo slouží cestujícím využívajícím toto letiště

Letecký dopravce - podnik letecké dopravy s platnou provozní licencí

Obchodní letecká doprava pro cestující - služba letecké přepravy cestujících zajišťovaná leteckým dopravcem na pravidelných nebo nepravidelných letech a nabízená veřejnosti za úhradu, ať už samostatně nebo jako část souboru služeb

Osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace - osoba, jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoliv tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), mentálního postižení nebo nezpůsobilosti nebo jakékoli jiné příčiny zdravotního postižení nebo věku a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována odpovídající pozornost a byly jim přizpůsobeny služby, které jsou poskytovány všem cestujícím

Provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy - s výjimkou leteckého dopravce, organizátor nebo prodejce

Provozující letecký dopravce - letecký dopravce, který provádí nebo zamýšlí provést let podle smlouvy s cestujícím nebo jménem jiné právnické nebo fyzické osoby, která uzavřela smlouvu s tímto cestujícím

Rezervace - skutečnost, že cestující má letenku nebo jiný důkaz, který udává, že rezervace byla leteckým dopravcem nebo provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy přijata a evidována

1. Základní ustanovení a účel

Jedním z cílů Evropské unie je zajistit osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace možnost využívat letecké přepravy způsobem srovnatelným s ostatními občany. Měla by jim také být prostřednictvím nezbytného personálu a vybavení poskytována na letištích a na palubách letadel pomoc, která odpovídá jejich zvláštním potřebám. Proto přijala EU nařízení č. 1107/2006 Evropského parlamentu a Evropské rady ze dne 5. července 2006, o právech osob se zdravotním postižením a osob se sníženou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, které významně rozšiřuje práva zdravotně postižených osob v letecké přepravě.

Účelem je stanovení pravidel pro ochranu a poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, aby se zabránilo jejich diskriminaci a bylo zajištěno, že se jim dostane pomoci. Stanoví způsob pomoci ze strany provozovatelů letišť a leteckých dopravců, přičemž tato služba je poskytována bez dodatečných poplatků. Zakotven je zde také zákaz odmítnout přepravu osob se zdravotním postižením z důvodu jejich handicapu nebo omezené schopnosti pohybu a orientace (stanoveny jsou výjimky, kdy je odmítnutí možné).

Zpracoval: UPP/HNG/LKKV Pavla Geřková Liana Šmídová dne: 12.02.2010	Odsouhlasil : Mgr. Ivan Harašta V/UPP/LKKV dne: 26.02.2010	Schválil: Ing. Václav Černý jednatel Letiště Karlovy Vary s.r.o. dne: 29.03.2010
--	---	--

LKV-VN-01/10	Vnitřní norma Poskytování pomoci cestujícím s omezenou pohyblivostí a orientací Letiště Karlovy Vary s.r.o.	Výtisk č.:
Strana 6 z 11		Účinnost: 01.04.2010

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají právo volného pohybu a svobodného rozhodnutí při používání služeb leteckého transportu; je zakázána jakákoli diskriminace výše určených osob během kterékoli etapy letecké cesty.

Provozovatel mezinárodního letiště v Karlových Varech vynaloží veškeré své úsilí, aby se všemi cestujícími bylo zacházeno stejně během jejich pobývání v prostorech mezinárodního letiště Karlovy Vary.

Tato norma se použije na osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, které používají nebo mají v úmyslu použít služeb obchodní letecké dopravy pro cestující při odletu, tranzitu nebo příletu na letiště Karlovy Vary.

Tato norma stanoví pravidla pro ochranu a poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, aby se zabránilo jejich diskriminaci a bylo zajištěno, že se jim dostane pomoci.

2. Pravidla a postupy při poskytování pomoci

- **Nevidomí, neslyšící a tělesně postižení cestující a cestující s omezenou schopností pohybu a orientace**

Tyto skupiny cestujících jsou identifikováni v leteckých zprávách kódy AIRIMP následujícím způsobem:

DEAF – neslyšící cestující

BLND – nevidomí cestující

Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace jsou rozděleni do různých skupin.

WCHR – cestující je schopen samostatného pohybu po schodech a k sedadlu na palubě, ale potřebuje křeslo k překonání vzdálenosti po letištní ploše nebo k letounu,

WCHS – cestující není schopen samostatného pohybu po schodech a k letounu, ale je schopen pohybu k sedadlu na palubě,

WCHC – cestující je zcela nepohyblivý, vyžaduje pojízdné křeslo do letounu a musí být usazen na sedadlo. Pro tohoto cestujícího je naloženo skládací pojízdné křeslo na palubu letadla příslušné linky a bude umístěno do vyhrazeného prostoru pro kabinová zavazadla a v případě potřeby usnadní pohyb cestujícího na palubě letadla (např. na toaletu).

- **Rozsah pomoci**

Poskytovaná pomoc musí co možná nejvíce odpovídat zvláštním potřebám jednotlivých cestujících.

Druhy pomoci nutné k tomu, aby se osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace umožnilo:

- sdělit svůj příjezd na letiště a žádost o pomoc na určených místech uvnitř budov terminálů a mimo ně
- přesunout se z určeného místa k přepážce pro odbavení,
- projít odbavením, včetně zavazadel
- přesunout se od přepážky pro odbavení do letadla, po absolvování pasové, celní a bezpečnostní kontroly,

Zpracoval: UPP/HNG/LKKV Pavla Geřková Liana Šmídová dne: 12.02.2010	Odsouhlasil : Mgr. Ivan Harašta V/UPP/LKKV dne: 26.02.2010	Schválil: Ing. Václav Černý jednatel Letiště Karlovy Vary s.r.o. dne: 29.03.2010
--	---	--

LKV-VN-01/10	Vnitřní norma Poskytování pomoci cestujícím s omezenou pohyblivostí a orientací Letiště Karlovy Vary s.r.o.	Výtisk č.:
Strana 7 z 11		Účinnost: 01.04.2010

- nastoupit na palubu letadla pomocí výtahu, invalidních vozíků nebo jiné nutné pomoci, podle toho, co je vhodnější,
- přesunout se od dveří letadla na své sedadlo,
- uložit a opět převzít zavazadlo na palubě letadla,
- přesunout se ze svého sedadla ke dveřím letadla,
- vystoupit z letadla pomocí výtahu, invalidních vozíků nebo jiné nutné pomoci, podle toho, co je vhodnější,
- přesunout se z letadla do haly pro výdej zavazadel a převzít zavazadlo, po absolvování pasové a celní kontroly,
- přesunout se z haly pro výdej zavazadel na určené místo,
- stihnout letecký přípoj v případě tranzitu, podle potřeby s pomocí v neveřejné i veřejně přístupné zóně letiště, uvnitř budov terminálů a mezi nimi,
- přemístit se v případě potřeby na toalety
- využívá-li osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace doprovodu jiné osoby, musí být této osobě na požádání umožněno poskytovat nezbytnou pomoc v prostoru letiště, při nastupování do letadla a při vystupování z něj,
- případné pozemní odbavení asistenčních psů pro doprovod,
- sdělení informací potřebných pro let přístupnými formami.

- **Odpovědnost za pomoc**

Pokud se osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace dostaví na LKV za účelem odletu nebo užívá tranzitních služeb nebo přilétá na LKV, je provozovatel letiště odpovědný za zajištění výše uvedeného rozsahu pomoci, aby se tato osoba byla schopna zúčastnit letu, na který má rezervaci, nebo se byla schopna dopravit do místa odjezdu z letiště.

Při organizování pomoci osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace a při odborné přípravě svých pracovníků zohledňuje provozovatel letiště Dokument 30 Evropské konference civilního letectví část I oddíl 5 a jeho související přílohy, a zejména Kodex správného chování při pozemním odbavování osob s omezenou schopností pohybu a orientace uvedený v příloze č.1 uvedeného dokumentu, v platném znění.

2.1. Předávání informací o cestujících

Pokud letecký dopravce, jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, obdrží oznámení o potřebě pomoci do 48 hodin před zveřejněným časem odletu, předá dotyčnou informaci pracovišti Handling LKV alespoň 36 hodin před zveřejněným časem odletu; ve všech ostatních případech předá dotyčnou informaci co nejdříve.

Co nejdříve po odletu informuje provozující letecký dopravce provozovatele LKV o počtu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na palubě letadla, které potřebují pomoc uvedenou v Příloze č. 2, a o povaze této pomoci.

Zpracoval: UPP/HNG/LKKV Pavla Geřková Liana Šmídová dne: 12.02.2010	Odsouhlasil : Mgr. Ivan Harašta V/UPP/LKKV dne: 26.02.2010	Schválil: Ing. Václav Černý jednatel Letiště Karlovy Vary s.r.o. dne: 29.03.2010
--	---	--

LKV-VN-01/10	Vnitřní norma Poskytování pomoci cestujícím s omezenou pohyblivostí a orientací Letiště Karlovy Vary s.r.o.	Výtisk č.:
Strana 8 z 11		Účinnost: 01.04.2010

2.2. Parkování, vyžádání pomoci

Parkování výše uvedených osob je bezplatné a je zajištěno na vyznačených místech v bezprostřední blízkosti vchodu do terminálu.

K vyžádání asistence na LKV je možné použít několika způsobů:

- Před příjezdem si tento cestující může vyžádat pomoc telefonicky na tel. č.: 353 360 611 nebo prostřednictvím e-mailové adresy: handling@airport-k-vary.cz.
- V prostoru veřejné části OB, v blízkosti pracoviště BEK, je možné využít informačního panelu, který je viditelně označen piktogramem. Zde je cestujícímu pracovníkem BEK nabídnuta asistence, kterou zajišťuje pracovník odbavení cestujících.
- Nevidomí mohou využít orientačního hlasového majáčku nainstalovaného nad hlavním vchodem do terminálu

2.3. Pracovní postupy při odletu

Supervisor odbavení:

- a) zajistí přistavení invalidního vozíku
- b) zajistí asistenci při odbavení, při průchodu bezpečnostní, pasovou popř. celní kontrolou, dále pak asistenci v prostoru SRA
- c) v případě přisednutí PAX na letištní invalidní vozík zajistí u BEK převzetí vlastního vozíku tohoto PAX na pracoviště BEK k následné kontrole
- d) sdělí PAX informace potřebné pro let, informuje o umístění toalet, občerstvení a kde bude vyzvednut doprovodem do letadla
- e) odpovídá za komplexní poskytnutí pomoci tomuto PAX
- f) předá informaci o postižení a potřebě následné pomoci vedoucímu směny ZPS a domluví dle charakteru postižení naložení PAX do letadla

Pracovník odbavení:

- a) odbaví PAX dle Manuálu pro pozemní provoz dané letecké společnosti (GOM)

Nakladači zavazadel:

- a) po obdržení informace od HNG odvezou invalidní vozík z třídníny zavazadel a naloží jej do letadla dle instrukcí operačního dispečera HNG
- b) pokud PAX využívá vlastního zkontrolovaného vozíku pro přepravu až k letadlu, odvezou tento vozík od schodů po nástupu cestujícího do letadla a naloží jej dle instrukcí do letadla
- c) v případě nepřítomnosti nakladačů zajišťují tuto činnost pracovníci ENE

Záchranná a požární služba:

- a) při asistenci cestujícímu při vstupu do letadla je nutná přítomnost 3 pracovníků ZPS
- b) vyzvedne PAX od pracovníce odbavení cestujících u GATE a doprovodí jej až na své místo v letadle

Zpracoval: UPP/HNG/LKKV Pavla Geřková Liana Šmídová dne: 12.02.2010	Odsouhlasil : Mgr. Ivan Harašta V/UPP/LKKV dne: 26.02.2010	Schválil: Ing. Václav Černý jednatel Letiště Karlovy Vary s.r.o. dne: 29.03.2010
--	---	--

LKV-VN-01/10	Vnitřní norma Poskytování pomoci cestujícím s omezenou pohyblivostí a orientací Letiště Karlovy Vary s.r.o.	Výtisk č.:
Strana 9 z 11		Účinnost: 01.04.2010

- c) případně dle charakteru postižení vyzvedne PAX u GATE, doprovodí jej a přesadí na vynášecí křeslo u schodů do letadla, vynese PAX do letadla a přesadí na své místo

2.4. Pracovní postupy při přeletu/tranzitu

Supervisor odbavení:

- a) dle zprávy PSM předá informaci o PAX vedoucímu směny ZPS pro případné vynesení PAX z letadla do příletové haly, zajistí přistavení invalidního vozíku, popř. vynášecího křesla
- b) kontaktuje PAX na svém místě v letadle a doprovodí jej do příletové haly
- c) zajistí asistenci a přednostní odbavení na pasové, popř. celní kontrole a vyzvednutí zavazadel a doprovod PAX na parkoviště či zastávku MHD
- d) sdělí PAX informace potřebné pro další pokračování v letu a o kontaktní osobě, která vyzvedne PAX v GATE a doprovodí jej až na své místo v letadle
- e) odpovídá za komplexní poskytnutí pomoci tomuto PAX

Nakladači zavazadel:

- a) po obdržení informace od Operačního dispečera HNG o umístění invalidního vozíku PAX, přednostně tento vozík vyloží a přivezou jej ke schodům do letadla, případně na jiné předem smluvené místo
- b) v případě nepřítomnosti nakladačů zajišťují tuto činnost pracovníci ENE

Záchranná a požární služba:

- a) po obdržení informace od Supervizora odbavení se po zastavení letadla na stojánce urychleně dostaví 3 pracovníci ZPS a připraví si vynášecí křeslo a invalidní vozík
- b) přesadí PAX na vynášecí křeslo, přenesou jej na invalidní vozík a následně doprovodí spolu se Supervisorem odbavení do příletové haly

3. Závěrečná ustanovení

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají možnost upozornit provozovatele letiště na porušení Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č. 1107/2006 prostřednictvím podání stížností či připomínek. Ty je možno vhodit do příslušné schránky, umístěné v přízemí terminálu na informačním panelu. Schránka je viditelně označena nápisem „STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY“ a piktogramem. Schránka je dostupná i pro osobu na invalidním vozíku. Schránka je kontrolována a vybírána v pravidelných intervalech – 1x týdně a je o tom učiněn zápis do KNIHY PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ LKV.

Tato norma je jako norma kvality pro pomoc zveřejněna na internetových stránkách LKV (www.airport-k-vary.cz) a v tištěné podobě je případně k nahlédnutí na pracovišti handling.

Zpracoval: UPP/HNG/LKKV Pavla Geřková Liana Šmídová dne: 12.02.2010	Odsouhlasil : Mgr. Ivan Harašta V/UPP/LKKV dne: 26.02.2010	Schválil: Ing. Václav Černý jednatel Letiště Karlovy Vary s.r.o. dne: 29.03.2010
--	---	--

LKV-VN-01/10 Strana 10 z 11	Vnitřní norma Poskytování pomoci cestujícím s omezenou pohyblivostí a orientací Letiště Karlovy Vary s.r.o.	Výtisk č.: Účinnost: 01.04.2010
--------------------------------	--	---

Příloha č. 1 Pravidla a zásady pro komunikaci

Cestující se sluchovým postižením

- před rozhovorem s cestujícím navázat zrakový kontakt a tento kontakt udržovat po celou dobu rozhovoru
- zjistit komunikační preferenci cestujícího (řeč, odezírání, písmo)
- komunikaci vždy vést čelem k cestujícímu, nezakrývat si ústa
- zřetelně vyslovovat, ale nezvyšovat hlas
- zvolit volnější tempo komunikace
- zdůrazňovat klíčová slova a opakovat důležité dotazy
- požádat cestujícího, aby sdělil, co rozuměl
- přistupovat k cestujícímu s respektem a ohledem na důstojnost jako k člověku bez postižení
- neprojevat netrpělivost
- při rozhovoru s neslyšícím cestujícím v přítomnosti tlumočnicka udržovat oční kontakt a oslovovat přímo cestujícího, nikoliv tlumočnicka
- cestující získá možnost zeptat se na doplňující informace

Cestující se zrakovým postižením

- komunikaci zahájit jako první a zároveň se představit
- průvodce cestujícího chápat jako doprovod, nikoliv jako tlumočnicka
- na všechny nebezpečné úseky včas slovně upozornit
- situaci v prostoru vždy slovně popsat
- nabídnout doprovod až k sedadlu (nevidomému stačí položit ruku na opěradlo se slovy „zde je Vaše místo, zde je upínací pás apod.)
- v případě nevidomého cestujícího s vodícím psem není vhodné na vodícího psa mlaskat, hvízdát, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele
- po manipulaci s doklady je nutné podat vše vidomému přímo do ruky
- vždy dodržovat běžná pravidla společenského chování

Cestující s mentálními zdravotními problémy nebo chronickými nemocemi

- tito cestující musí mít vždy doprovod
- je lepší se obracet komunikovat přímo jejich doprovodem
- pamatujme, že informace o nezpůsobilosti je velmi důvěrná

Cestující hloucho-slepí

- tito cestující musí mít vždy doprovod
- lehce se dotknout ramena hloucho-slepé osoby za účelem získání její pozornosti
- zeptat se na způsob komunikace
- neprojevat netrpělivost

Cestující se zhoršenou schopností mluvit

- soustředit se na komunikaci, být trpěliví a zdvořilí
- nedoplňovat konce vět
- nechat cestujícího hovořit
- pokud cestující hledá obtížně slova, napomůžeme mu otázkami

Zpracoval: UPP/HNG/LKKV Pavla Geřková Liana Šmídová dne: 12.02.2010	Odsouhlasil : Mgr. Ivan Harašta V/UPP/LKKV dne: 26.02.2010	Schválil: Ing. Václav Černý jednatel Letiště Karlovy Vary s.r.o. dne: 29.03.2010
--	---	--

LKV-VN-01/10	Vnitřní norma	Výtisk č.:
Strana 11 z 11	Poskytování pomoci cestujícím s omezenou pohyblivostí a orientací	
	Letiště Karlovy Vary s.r.o.	Účinnost: 01.04.2010

Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace

- při delších procedurách dbát na časový prostor (např. použití WC)
- vést komunikaci zásadně s cestujícím, nikoliv s jeho doprovodem
- při nezbytné fyzické pomoci se nechat vést cestujícím, který přesně ví, jakým způsobem mu může být pomoci
- dbát na to, aby měl cestující s pohybovým postižením ve svém dosahu nezbytné kompenzační pomůcky

Příloha č. 2 Kódy určující postižení

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

1. **MEDA** – cestující s omezenou pohyblivostí z důvodu klinických případů, s postupující zdravotní patologií, který má souhlas k cestě letadlem udělený příslušnými zdravotními orgány. Cestující obvykle má uzavřené zdravotní pojištění, které souvisí se zkoumanou nemocí nebo případem.
2. **STCR** – cestující, který může být přepravován pouze na nosítkách. Cestující může mít uzavřené všeobecné zdravotní pojištění nebo zvláštní zdravotní pojištění.
3. **WCHR** – cestující, který je schopen se samostatně pohybovat po schodech do letadla a také samostatně se pohybovat po palubě letadla, který ale potřebuje invalidní vozík nebo jiný prostředek pro přemístění mezi letadlem a terminálem, pro pohyb v prostorech terminálu, a také mezi místy příjezdu a odjezdu ve veřejně přístupné zóně terminálu.
4. **WCHS** – cestující, který není schopen samostatně se pohybovat po schodech do letadla, ale je schopen se samostatně pohybovat po palubě letadla, který potřebuje invalidní vozík nebo jiný prostředek pro přemístění mezi letadlem a terminálem, pro pohyb v prostorech terminálu, a také mezi místy příjezdu a odjezdu ve veřejně přístupné zóně terminálu.
5. **WCHP** – cestující s postižením dolních končetin s dostatečnou schopností postarat se o sebe, ovšem, který vyžaduje asistenci při nástupu a výstupu z/do letadla a je schopen se pohybovat po palubě letadla s pomocí invalidního vozíku.
6. **WCHC** – cestující, který je celkově imobilní, který je schopen pohybu pouze na invalidním vozíku nebo při pomoci jiných prostředků, který vyžaduje asistenci během celé doby od momentu příjezdu na letiště do momentu usazení na svém místě v letadle nebo, pokud je to nutné, usazení do speciálního sedadla upraveného dle zvláštních potřeb cestujícího. Procedura se týká také příletu cestujícího na letiště.
7. **BLIND** – nevidomý cestující
8. **DEAF** – neslyšící nebo hluchoněmý cestující
9. **DEAF/BLIND** – Nevidomý a neslyšící cestující, který může cestovat pouze s pomocí doprovázející osoby.
10. **MAAS (Meet and assist)** – všichni další cestující, kteří vyžadují speciální pomoc.

Zpracoval: UPP/HNG/LKKV Pavla Geřková Liana Šmídová dne: 12.02.2010	Odsouhlasil : Mgr. Ivan Harašta V/UPP/LKKV dne: 26.02.2010	Schválil: Ing. Václav Černý jednatel Letiště Karlovy Vary s.r.o. dne: 29.03.2010
--	---	--