

Jsem osoba se zdravotním postižením a využívám pomoci vodicího nebo asistenčního psa. Stane se mi ale, že mě s ním nechtějí někam pustit, třeba na úřad, do obchodu či do lékárny. Co mám dělat?

K těmto situacím dochází. Častou příčinou je neznalost osob, které vstup zakazují.

Zákaz vstupu se psem je obecně v pořádku. Vodicí nebo asistenční pes však představuje pomůcku, kterou nezbytně potřebujete k účasti na pracovním, společenském a kulturním životě. Proto se na něj zákaz vstupu nevztahuje (na rozdíl od ostatních psů-společníků). Pouze v některých případech stanoví právní předpis výjimku.

V tomto letáku Vám vysvětlíme, jak se můžete bránit proti odepření vstupu a na co máte právo.

Nevpustili Vás? Doporučujeme tento postup:

1. Připravte se předem.

- Znejte svá práva. Nemusíte si pamatovat čísla zákonů, stačí mít u sebe tento leták.
- Mějte psa viditelně označeného, aby bylo zřejmé, že se jedná o psa vodicího nebo asistenčního.
- Vezměte si s sebou průkaz TP, ZTP nebo ZTP/P a osvědčení o výcviku psa, pokud je máte.

2. Na vstupu trvejte. Nenechte se odbýt.

- Upozorněte druhou stranu, že se jedná o vodicího nebo asistenčního psa a že s ním máte právo vstupu. Ukažte tento leták.
- Pokuste se dohodnout. Smírné řešení je vždy nejlepší. Pokud se Vám nepodaří dohodnout, upozorněte na možnost uložení pokuty.

3. Pokud se problém nevyřeší na místě, podejte písemnou stížnost.

- Vždy záleží na tom, kam Vás nepustí. Obecně se stížnost podává vedoucímu/řediteli daného zařízení či provozovny, v některých případech se můžete obrátit na zvláštní státní orgán, který může uložit pokutu.
- Podrobnosti najdete dále v tomto letáku.

4. Když stížnost nevede k nápravě, obraťte se na ombudsmana.

- Ombudsman může šetřit postup správních úřadů, kterým jste si stěžovali.
- V případě soukromých osob posuzuje, zda nedošlo k diskriminaci.

Na co mám právo?

Zásadně máte právo vstupu se psem do všech veřejně přístupných budov či prostor. Z tohoto pravidla mohou existovat výjimky, ale pouze v odůvodněných případech (například z hygienických důvodů). Pes zpravidla nemusí mít náhubek, a ani jej nemusíte mít na vodítku, pokud by Vám z tohoto důvodu pes nemohl pomoci.

V některých případech Vám právo vstupu výslovně zaručuje právní předpis, který upravuje určitou činnost. V těchto případech může být pro Vás jednodušší přesvědčit druhou stranu, aby Vám vstup se psem umožnila. V ostatních případech se toto právo dá odvodit z obecného zákazu diskriminace osob se zdravotním postižením.

Bližší informace najdete v letáku [Diskriminace](#) na webu ombudsmana www.ochrance.cz v části [Nevím si rady se svou životní situací](#).

Kam mně musí umožnit vstup se psem na základě výslovného ustanovení právního předpisu?

Zařízení stravovacích služeb (restaurace, jídelny, kavárny, občerstvení, školní jídelny, menzy a závodní jídelny)



Máte zaručený vstup s vodícím i asistenčním psem.



Provozovatelé těchto zařízení často tvrdí, že vpuštění psa brání hygienické předpisy. To není pravda. Hygienické předpisy ukládají provozovateli povinnost Vás se psem vpustit.



„Provozovatel potravinářského podniku provozující stravovací službu je povinen zajistit, aby fyzické osobě se zdravotním postižením byl umožněn vstup do stravovací části provozovny v doprovodu vodícího nebo asistenčního psa. Fyzická osoba se zdravotním postižením je povinna na požádání provozovatele ... předložit doklad o výcviku psa.“
Ustanovení § 23 odst. 4 zákona o ochraně veřejného zdraví (č. 258/2000 Sb.).



Stěžovat si můžete provozovateli podniku, České obchodní inspekci nebo krajské hygienické stanici. Za neumožnění vstupu se psem může Česká obchodní inspekce uložit pokutu až do výše 3 000 000 Kč, případně krajská hygienická stanice až do výše 50 000 Kč.

Dopravní prostředky (autobus, trolejbus, tramvaj, vlak a letadlo)



V případě autobusu, trolejbusu, tramvaje a vlaku právní úprava výslovně zaručuje přepravu pouze **vodicích psů**.

V případě **asistenčního psa** se musí vyjít z obecného zákazu diskriminace.

V případě letadla zaručují přepravu vodicích a asistenčních psů evropské předpisy.



Dopravci často požadují, aby pes byl opatřen náhubkem. Za současné právní úpravy, kdy nejsou stanoveny požadavky na výcvik psů, Ministerstvo dopravy tento postup schvaluje v případě asistenčních psů, a to z důvodu bezpečnosti ostatních cestujících.



„Ve vozidle musí být umožněna přeprava vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu.“ Ustanovení bodu II. 3 přílohy zákona o veřejných službách v přepravě cestujících (č. 194/2010 Sb.).

„Vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu ... nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout.“ Ustanovení § 23 odst. 5 vyhlášky o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu (č. 175/2000 Sb.).



Stěžovat si můžete dopravci nebo České obchodní inspekci. Za neumožnění vstupu se psem může Česká obchodní inspekce uložit pokutu až do výše 3 000 000 Kč.

Zdravotnická zařízení (nemocnice, porodnice, polikliniky a lékařské domy)



Máte zaručený vstup s vodícím i asistenčním psem.



Jsou stanoveny výjimky (např. jednotka intenzivní péče).



„Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení, a to způsobem stanoveným vnitřním řádem... Psem se speciálním výcvikem se ... rozumí vodící pes nebo asistenční pes.“ Ustanovení § 30 odst. 3 zákona o zdravotních službách (č. 372/2011 Sb.).



Obrátit se můžete především na vedoucího zařízení nebo na krajský úřad. Shledá-li krajský úřad porušení, může uložit pokutu až do výše 100 000 Kč.

Provozovny péče o tělo (holičství, kadeřnictví, pedikúra, manikúra, kosmetické služby, masérské služby a solária)



Máte zaručený vstup s vodícím i asistenčním psem.



„Při péči o tělo platí tyto zásady provozní hygieny: ... zamezení vstupu nepovolaných osob a zvířat do zázemí provozovny s výjimkou vodícího psa nevidomé osoby a psa speciálně vycvičeného pro doprovod osoby s těžkým zdravotním postižením.“ Ustanovení § 51 odst. 1 písm. e) vyhlášky o hygienických požadavcích (č. 137/2004 Sb.).




Stěžovat si můžete provozovateli podniku nebo České obchodní inspekci. Za neumožnění vstupu se psem může Česká obchodní inspekce uložit pokutu až do výše 3 000 000 Kč.

Kam dál mě musí pustit se psem?

Přestože to právní předpis nestanoví výslovně, z obecného zákazu diskriminace lze dovodit, že máte právo vstupu i do dalších budov či prostor. Vstup se psem Vám může být zakázán pouze v odůvodněných případech. Se psem můžete především do těchto prostor:


Zaměstnání

 Zaměstnavatel by Vám zásadně měl dovolit na pracovišti využívat vodicího nebo asistenčního psa. Zakázat vstup se psem může zaměstnavatel jen v odůvodněných případech (například pokud by byla ohrožena bezpečnost).



Stěžovat si můžete zaměstnavateli nebo oblastnímu inspektorátu práce. Pokud Vám byl vstup zakázán neoprávněně, může oblastní inspektorát práce uložit pokutu až do výše 1 000 000 Kč.

Prodejny

 Nakupovat můžete zásadně chodit v doprovodu svého asistenčního nebo vodicího psa.




Předcházejte vzniku škody na majetku. V prodejně potravin dbejte na to, aby Váš pes nepřišel do styku s nebalenými potravinami.



Stěžovat si můžete provozovateli nebo České obchodní inspekci. Pokud Vám byl vstup zakázán neoprávněně, může Česká obchodní inspekce uložit pokutu až do výše 3 000 000 Kč.


Budovy správních úřadů a soudů

 Pokud si potřebujete něco vyřídit, můžete jít na úřad nebo soud společně se svým vodicím nebo asistenčním psem. Doprovod psa Vám mohou zakázat jen ve výjimečných případech (např. pokud by pes narušoval průběh soudního řízení).



Stěžovat si můžete vedoucímu úřadu nebo předsedovi soudu.

Školy

 Školy by měly umožnit přístup vodicích a asistenčních psů do budovy školy, vždy je však nutné brát v úvahu individuální okolnosti a se školou se pokusit najít vhodné řešení.



Problematický může být požadavek na přítomnost psa během vyučování u velmi malých dětí, které se neumí o psa postarat. Je také nutné předejít kontaktu psa s dětmi s některými alergiemi.



V případě mateřské, základní, střední nebo vyšší odborné školy si můžete stěžovat řediteli nebo České školní inspekci. V případě vysoké školy si můžete stěžovat rektorovi.

Ubytování (hotely, ubytovny), kultura a zábava (kina, divadla, muzea, galerie, zábavní parky, zoologické zahrady)



Také na cesty nebo za zábavou můžete vyrazit společně s asistenčním nebo vodícím psem. Zakázat vstup lze pouze ve výjimečných případech.



Stěžovat si můžete provozovateli nebo České obchodní inspekci. Za porušení zákazu diskriminace může Česká obchodní inspekce uložit pokutu až do výše 3 000 000 Kč.

Nepřehlédněte

- Podrobnosti, jak se obrátit na **ombudsmana**, najdete [zde](#) na www.ochrance.cz.
- Na **Českou obchodní inspekci** se můžete obrátit e-mailem, dopisem nebo na jejím webu prostřednictvím [e-podatelny](#). Více informací naleznete na jejích stránkách.
- Problémům předejdete, pokud Váš pes bude čistý a nebude zapáchat.
- Právo vstupu Vás nezavazuje odpovědnosti za chování psa. Pokud pes způsobí škodu, odpovídáte za ni. Nebezpečí vzniku škody omezíte, pokud budete mít psa vycvičeného spolehlivou a známou organizací.