

KODEKS DOBREGO POSTĘPOWANIA PRZY OBSŁUDZE NAZIEMNEJ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I OSÓB Z OGRANICZONĄ MOŻLIWOŚCIĄ PORUSZANIA SIĘ PODRÓŻUJĄCYCH DROGĄ LOTNICZĄ

NOWY TERMINAL

Wrocław 2013

Spis treści

Rozdział 1 Wprowadzenie	4
Rozdział 2 Główne zasady.....	5
Rozdział 3 Szkolenia.....	8
Rozdział 4 Przed podróżą.....	9
Informacja.....	9
Rezerwacja.....	9
Rozdział 5 Przyjazd na lotnisko.....	11
Przyjazd na lotnisko własnym samochodem	11
Przyjazd na lotnisko taksówką lub samochodem.	12
Przyjazd na lotnisko autobusem.	14
Rozdział 6 Dostęp do infrastruktury wewnątrz terminala	16
Check-in	17
Rezerwacja miejsc.....	18
Miejsca publiczne dostępne dla niepełnosprawnych.....	18
Niepełnosprawny z psem przewodnikiem.....	18
Kontrola Bezpieczeństwa.....	18
Gate („wyjście” z hali odlotów)	19
Boarding.....	20
Wózek inwalidzki pasażera	21
Rozdział 7 Wysiadanie z samolotu, asysta do terminala i opuszczenie lotniska.....	22

Rozdział 8 Obsługa osób niepełnosprawnych objętych rezerwacją VIP	24
Odloty	24
Przyloty	24
Załączniki	25

Rozdział 1 Wprowadzenie

1.1 Celem Kodeksu Dobrego Postępowania przy Obsłudze Naziemnej Osób Niepełnosprawnych i Osób z Ograniczoną Możliwością Poruszania się spowodowaną wiekiem, schorzeniem lub inną przyczyną inwalidztwa jest zapewnienie profesjonalnej i bezpłatnej obsługi pasażerom wszystkich rejsów odlatujących i przylatujących z/do portu lotniczego Wrocław - Strachowice. Port Lotniczy Wrocław S.A. jako zarządzający lotniskiem we Wrocławiu jest odpowiedzialny za wprowadzenie ułatwień w obsłudze naziemnej pasażerów z ograniczoną możliwością poruszania się. Przez osobę z ograniczoną możliwością poruszania się rozumie się osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona w wyniku niepełnosprawności fizycznej (sensorycznej lub ruchowej), intelektualnej, wieku, schorzenia, lub innej przyczyny inwalidztwa, i która podczas korzystania z transportu lotniczego wymaga specjalnej uwagi i przystosowania do jej potrzeb usług udostępnionych wszystkim pasażerom korzystającym z infrastruktury Portu Lotniczego Wrocław S.A.

1.2 Celem kodeksu dobrego postępowania przy obsłudze naziemnej osób niepełnosprawnych i osób z ograniczoną możliwością poruszania się, jest zawarcie wskazówek dotyczących zakresu specjalnej pomocy oraz ogólnego charakteru obsługi, jaka ma zostać udzielona na terenie Portu Lotniczego Wrocław S.A. wszystkim osobom korzystającym z transportu lotniczego zgodnie z ustawodawstwem lokalnym, krajowym oraz Unii Europejskiej. Kodeks oparty jest na zapisach Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego (ECAC, dokument nr 30, część I, wydanie 10 grudzień 2006, Aneks J).

1.3 Osoby niepełnosprawne i osoby z ograniczoną możliwością poruszania się mają prawo do swobodnego poruszania się i wolnego wyboru podczas korzystania z transportu lotniczego; zabronione jest dyskryminowanie wyżej wymienionych pasażerów na każdym etapie podróży lotniczej. Zarządzający lotniskiem we Wrocławiu dąży do wszelkich starań, aby wszyscy pasażerowie poczuli się równo traktowani podczas przebywania na terenie lotniska zarządzanego przez Port Lotniczy Wrocław S.A.

Rozdział 2 Główne zasady

2.1 Usługi na rzecz osób niepełnosprawnych i osób z ograniczoną możliwością poruszania się muszą być świadczone w sposób zharmonizowany, przejrzysty i niedyskryminujący. Usługi muszą podlegać audytom i ocenie zgodnie z Europejską Dyrektywą dot. Obsługi Naziemnej oraz Rozporządzeniem (WE) Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006r. w sprawie praw i osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą. Podwyższenie poziomu obsługi i bezpieczeństwa osób z ograniczoną możliwością poruszania się poprzez świadczenie niezawodnych usług, przy pomocy wysoko wykwalifikowanego personelu oraz wysokiej jakości wyposażenia i struktury organizacyjnej, mających na celu spełnienie oraz ewentualne rozszerzenie działalności zmierzające do poprawy obowiązujących standardów bezpieczeństwa i obsługi klienta.

2.2 Podczas zamawiania biletów z wyprzedzeniem, osoby niepełnosprawne i osoby z ograniczoną możliwością poruszania się powinny mieć możliwość powiadomienia o swoich szczególnych potrzebach, zgodnie z aktualnie obowiązującymi kodami IATA. Zakres usług na terenie Portu Lotniczego Wrocław S.A. dotyczy: usługi rezerwacji z wyprzedzeniem poprzez zgłoszenie telefoniczne lub wykorzystanie witryny internetowej Portu Lotniczego Wrocław S.A. (www.airport.wroclaw.pl) i wypełnienie formularza zgłoszeniowego; pomocy i asysty personelu od momentu przybycia do portu lotniczego; pomocy i asysty podczas odprawy biletowo – bagażowej, kontroli dokumentów (odprawa imigracyjna i celna) oraz kontroli bezpieczeństwa przed wylotem, pomocy i asysty podczas przejścia do hali odlotów i odpowiedniego wyjścia do samolotu (gate) w celu odpowiednio wczesnego wejścia na pokład; pomocy i asysty w wejściu na pokład samolotu i zejściu z niego przy użyciu odpowiedniego sprzętu; pomoc i asysta w odbiorze bagażu oraz przy kontroli dokumentów (odprawa imigracyjna i celna) po przylocie; pomoc przy przesiadkach w lotach łączonych (loty tranzytowe); pomoc do pierwszego punktu podróży wieloetapowej; umożliwienie skorzystania z udogodnień portu lotniczego (na życzenie pasażera); umożliwienie korzystania z wózka inwalidzkiego bez osoby asystującej (na życzenie pasażera); pomoc i opieka obejmująca chwilowe potrzeby osób z ograniczoną możliwością poruszania się w przypadku opóźnień i/lub odwołań rejsów.

2.3 Port Lotniczy Wrocław S.A. zapewni bezpłatną obsługę pasażerów niepełnosprawnych i pasażerów z ograniczoną możliwością poruszania się w godzinach pracy portu lotniczego Wrocław – Strachowice.

2.4 Obszar działania dotyczy punktów zgłoszeniowych położonych w granicach Portu Lotniczego Wrocław S.A. Punkty zgłoszeniowe wraz z panelami przywoławczymi znajdują się w następujących strefach: strefa parkingu, bezpośrednio przy wyznaczonych i odpowiednio oznakowanych miejscach dla osób niepełnosprawnych, przystanek autobusowy, bezpośrednio przed terminalem, hali odlotów i hali przylotów. Łącznie na terenie Portu Lotniczego znajduje się 9 paneli przywoławczych. Dodatkowo na terenie Portu Lotniczego wyznaczone zostały punkty SOS wyposażone w stacje interkomowe. Punkty te znajdują się w toaletach i windach, łącznie na terenie Portu Lotniczego znajduje się 13 stacji interkomowych SOS. Ponadto przy stanowisku Informacji Lotniskowej znajduje się specjalnie dostosowany Punkt Obsługi Osób Niepełnosprawnych. Specjalnie dostosowany został również Punkt Zagubionego bagażu i większość punktów usługowych i ogólnodostępnych.

2.5 Port Lotniczy Wrocław S.A. gwarantuje profesjonalną i sprawną obsługę pasażerów niepełnosprawnych i pasażerów z ograniczoną możliwością poruszania się zgodnie ze standardami zawartymi w Dokumencie nr 30 ECAC, część I, wydanie 10, grudzień 2006, Aneks J, p.1.7):

2.5.1 Pasażerowie odlatujący, którzy dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym obsłudze:

- 80 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 10 minut,
- 90 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 20 minut,
- 100 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 30 minut.

2.5.2 Pasażerowie odlatujący, którzy nie dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym obsłudze:

- 80 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 25 minut,
- 90 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 35 minut,
- 100 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 45 minut.

2.5.3 Pasażerowie przylatujący, którzy dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem:

- 80 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 5 minut od momentu zatrzymania się samolotu na stanowisku postojowym,
- 90 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 10 minut od momentu zatrzymania się samolotu na stanowisku postojowym,
- 100 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 20 minut od momentu zatrzymania się samolotu na stanowisku postojowym.

Pomoc powinna być dostępna przy wejściu do statku powietrznego.

2.5.4 Pasażerowie przylatujący, którzy nie dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem:

-
- 80 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 25 minut od momentu zatrzymania się samolotu na stanowisku postojowym,
 - 90 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 35 minut od momentu zatrzymania się samolotu na stanowisku postojowym,
 - 100 % klientów nie powinno czekać na obsługę i pomoc dłużej niż 45 minut od momentu zatrzymania się samolotu na stanowisku postojowym.

Pomoc powinna być dostępna przy wejściu do statku powietrznego lub przy wejściu do hali przylotów.

2.5.5 Wszyscy pasażerowie odlatujący i korzystający z usługi powinni dotrzeć do statku powietrznego na czas w celu umożliwienia wcześniejszego wejścia na pokład oraz odlotu o czasie.

2.5.6 Port Lotniczy Wrocław S.A. dołoży wszelkich starań, aby wszyscy klienci byli zadowoleni z otrzymanej pomocy na terenie portu lotniczego Wrocław – Strachowice.

2.5.7 Personel wykonujący obsługę osób niepełnosprawnych lub osób z ograniczoną możliwością poruszania się musi zostać odpowiednio przeszkolony. Port Lotniczy Wrocław S.A. w celu zapewnienia minimalnego poziomu usług zatrudni do obsługi wyłącznie dobrze wyszkolony i wykształcony personel.

Rozdział 3 Szkolenia

3.1 W celu zapewnienia jak najlepszej obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej przewidziane są szkolenia w zakresie zaspokajania potrzeb osób o różnych rodzajach niepełnosprawności lub upośledzenia ruchowego, równego traktowania i świadomości niepełnosprawności.

3.2 Szkoleniom podlegają pracownicy Portu Lotniczego Wrocław S.A. oraz pracownicy Podwykonawcy, którzy mają bezpośredni kontakt z pasażerami.

3.3 Każdy nowy pracownik podlega szkoleniom.

3.4 Raz w roku będą odbywać się szkolenia odświeżające wiedzę.

3.5 Organizatorzy wycieczek, pracownicy punktów usługowych w nowym Terminalu Portu Lotniczego Wrocław S.A. otrzymają wersję papierową szkolenia.

3.6 Program szkoleń został opracowany w porozumieniu z Wrocławskim Sejmikiem Osób Niepełnosprawnych, który przeprowadzi szkolenia dla kierowników, którzy następnie będą szkolić personel.

3.7 Szczegółowy program szkoleń:

- bariery napotymane przez osoby niepełnosprawne i sugestie dotyczące ich usuwania,
- informacje na temat różnych rodzajów niepełnosprawności,
- równe traktowanie i świadomość niepełnosprawności,
- zaspokajanie potrzeb osób o różnych rodzajach niepełnosprawności lub upośledzenia ruchowego.

3.8 Szkolenie dla służb mundurowych w Porcie Lotniczym Wrocław S.A. będzie zawierało wskazówki dotyczące kontroli bezpieczeństwa osób niepełnosprawnych i osób z ograniczoną możliwością poruszania się a także świadomość niepełnosprawności.

Rozdział 4 Przed podróżą

Informacja

- 4.1 Podmiot zarządzający udostępnia ogólne jak i szczegółowe informacje na temat usług i rozwiązań dla osób niepełnosprawnych i mających problemy z poruszaniem się.
- 4.2 Informacje te napisane zostały językiem prostym i jasnym. Dostępne są na płytach CD, w alfabecie Braille, wydrukowane dużym drukiem.
- 4.3 Informacje te uzyskać będzie można przy stanowisku „Informacji” Portu Lotniczego Wrocław S.A., a także na stronie internetowej www.airport.wroclaw.pl.
- 4.4 Ulotka informacyjna przeznaczona jest wyłącznie dla osób niepełnosprawnych. Zawarte tam informacje pomogą szybko i sprawnie przejść przez odprawę biletowo - bagażową, kontrolę bezpieczeństwa, kontrolę dokumentów oraz boarding.

Rezerwacja

- 4.5 Pasażer niepełnosprawny lub mający problemy z poruszaniem się w momencie kupna biletu lotniczego określić powinien rodzaj pomocy jakiej potrzebuje na lotnisku w dniu odlotu bądź przylotu.
- 4.6 Dla pasażerów, którzy nie zrobili tego, zarządzający Portem Lotniczym Wrocław, przygotował formularz rezerwacyjny, który każdy klient potrzebujący pomocy powinien wypełnić i przesać mailem lub faxem najpóźniej na 48 godzin przed planowym odlotem.
- 4.7 Formularz ten zawiera niezbędne informacje dotyczące imienia i nazwiska pasażera, nr lotu, godzinę odlotu, numer rezerwacji, a także informacje dotyczące rodzaju dysfunkcji oraz sprzętu i lekarstw, które mają zostać zabrane na pokład samolotu – Załącznik 1.
- 4.8 Wszystkie dane są niezbędne do szybkiej i sprawnej obsługi osoby niepełnosprawnej.
- 4.9 Wypełniony formularz trafia do Podwykonawcy.
- 4.10 W przypadku gdy przewoźnik Lotniczy lub jego przedstawiciel, lub organizator wycieczek otrzyma zgłoszenie potrzeby pomocy, w terminie przynajmniej 48 godzin przed opublikowaną

godziną odlotu, zobowiązany jest do powiadomienia Podwykonawcy i Zarządzającego Portem Lotniczym najpóźniej 36 godzin przed planowym odlotem.

4.11 Dane uzyskane z formularza służyć będą tylko i wyłącznie w celu określenia właściwej pomocy dla osoby niepełnosprawnej.

4.12 Zarządzający Portem Lotniczym Wrocław, Podwykonawca, Przewoźnik Lotniczy lub jego Przedstawiciel, zobowiązują się do przestrzegania ochrony danych osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku.

4.13 Zarządzający Portem Lotniczym Wrocław zobowiązuje się do przechowywania wypełnionych formularzy przez 3 miesiące od daty otrzymania.

Rozdział 5 Przyjazd na lotnisko

5.1 Zarządzający Portem Lotniczym Wrocław S.A. zadba aby każda osoba niepełnosprawna lub osoba z ograniczoną sprawnością ruchową otrzymała odpowiednią pomoc w dotarciu do poszczególnych punktów związanych z podróżą.

Przyjazd na lotnisko własnym samochodem

5.2 Zarządzający Portem Lotniczym Wrocław S.A., wyznaczył miejsca parkingowe na parkingu ogólnodostępnym odpowiednio oznakowane i dostosowane dla osób niepełnosprawnych. Na parkingu ogólnodostępnym znajduje się 19 miejsc parkingowych przeznaczonych wyłącznie dla osób niepełnosprawnych (rys.1). Bezpośrednio przy tych miejscach znajdują się dwie wolnostojące stacje przywoławcze. Dodatkowo Zarządzający wyznaczył 2 miejsca postojowe dla osób niepełnosprawnych bezpośrednio przed terminalem, z zastrzeżeniem, że postój nie może przekraczać 10 minut.



(rys.1)

5.3 Przez „odpowiednie oznakowanie” należy rozumieć znaki pionowe, informujące o lokalizacji parkingu dla niepełnosprawnych oraz znaki poziome umieszczone na wyznaczonych miejscach parkingowych.

5.4 Bezpośrednio przy parkingu dla pasażerów niepełnosprawnych zamontowane zostały dwa wolnostojące panele przywoławcze (rys.2).



(rys.2)

5.5 Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panel przywoławczy, trafia bezpośrednio do pracowników Punktu Obsługi Osób Niepełnosprawnych.

5.6 Pracownik Punktu Obsługi Osób Niepełnosprawnych udaje się na parking w celu przeprowadzenia pasażera niepełnosprawnego przez terminal do specjalnie przystosowanego Punktu Obsługi Osób Niepełnosprawnych. Na terenie lotniska w każdej strefie znajdują się wydzielone i dostosowane miejsca siedzące dla pasażerów niepełnosprawnych.

Przyjazd na lotnisko taksówką lub samochodem.

5.8 Zarządzający Portem Lotniczym Wrocław S.A. zezwala na zatrzymanie się bezpośrednio przed Terminalem, taksówki lub samochodu przywożącego pasażera niepełnosprawnego lub mającego problemy z poruszaniem się w celu wysadzenia pasażera i wyładowania bagaży. Dodatkowo Zarządzający bezpośrednio przed terminalem wyznaczył 2 miejsca dla osób niepełnosprawnych z zastrzeżeniem postoju do 10 minut (rys. 3).



(rys.3)

5.9 Zarządzący umieścił panel przywoławczy przed dwoma wejściami do terminala hali odlotów i hali przylotów strefy Schengen i Non-Schengen (rys. 4).



(rys. 4)

5.10 Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panel wzywania pomocy, trafia bezpośrednio do pracownika Punktu Obsługi Osób Niepełnosprawnych.

5.11 Pracownik Punktu Obsługi Osób Niepełnosprawnych udaje się przed terminal i przeprowadza pasażera niepełnosprawnego do specjalnie wyznaczonego miejsca - punktu obsługi osób niepełnosprawnych.

Przyjazd na lotnisko autobusem.

5.13 Zarządzający Portem Lotniczym Wrocław S.A. umieszcza przy przystanku autobusowym panel przywoławczy (rys. 5).



(rys.5)

5.14 Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panel wzywania pomocy, trafia bezpośrednio do pracownika Punktu Obsługi Osób Niepełnosprawnych.

5.15 Pracownik Punktu Obsługi Osób Niepełnosprawnych udaje się na przystanek autobusowy i przeprowadza pasażera niepełnosprawnego do specjalnie wyznaczonego miejsca - punktu obsługi osób niepełnosprawnych.

Rozdział 6 Dostęp do infrastruktury wewnątrz terminala

6.1 Zarządca zadbał aby na całym terminalu umieszczone zostały jasne i jednoznaczne znaki. Piktogramy powinny być czytelne, widoczne i zamieszczone wszędzie tam gdzie jest dostęp dla osób niepełnosprawnych lub mających trudności z poruszaniem się (rys. 6,7,8).



(rys. 6)



(rys. 7)



(rys. 8)

Check-in

6.2 Zarządca wydzielił stanowisko odprawy biletowo-bagażowej dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych bądź mających problemy z poruszaniem się (rys. 9).



(rys. 9)

6.3 Pracownicy Punktu Obsługi Osób Niepełnosprawnych sprawdzają rezerwacje pasażera niepełnosprawnego lub mającego problemy z poruszaniem się. Jeżeli okaże się, że rezerwacja

nie została zrobiona, pracownik PPOON ma obowiązek określić rodzaj pomocy jaka będzie pasażerowi potrzebna i zapewnić mu ją.

6.4 Pracownicy PPOON zajmują się odprawą biletowo – bagażową pasażera niepełnosprawnego lub mającego trudności w poruszaniu się.

Rezerwacja miejsc

6.6 Zarządca zapewnił dla pasażerów niepełnosprawnych lub mających problemy z poruszaniem się specjalne miejsca siedzące.

6.7 Miejsca siedzące dla pasażerów niepełnosprawnych lub mających problemy z poruszaniem się umieszczone są we wszystkich strefach terminala (strefa ogólnodostępna, hale przylotów i odlotów).

6.8 Miejsca te umieszczone są w pobliżu tablic informacyjnych odlotów i przylotów lub w bliskiej odległości od stanowiska Punktu Obsługi Osób Niepełnosprawnych.

Miejsca publiczne dostępne dla niepełnosprawnych

6.9 Wszystkie miejsca na terminalu oraz punkty usługowe dostępne dla ogółu, dostępne są dla pasażerów niepełnosprawnych lub mających problemy z poruszaniem się.

6.10 Jeśli obiekt jest przeznaczony tylko lub głównie dla pasażerów niepełnosprawnych, Zarządca zamieścił wypukłe, wyczuwalne dłońmi piktogramy.

Niepełnosprawny z psem przewodnikiem

6.11 Zarządca zezwala aby na terenie lotniska mógł przebywać pasażer niepełnosprawny z certyfikowanym psem przewodnikiem.

6.12 Pracownicy PPOON zapewniają asystę pasażerowi niepełnosprawnemu z certyfikowanym psem przewodnikiem zgodnie z przepisami poszczególnych przewoźników.

Kontrola Bezpieczeństwa

6.13 Zarządca zadba, aby wszystkie stanowiska kontroli bezpieczeństwa były dostępne dla osób niepełnosprawnych lub mających problemy z poruszaniem się.

6.14 Przejście między bramkami powinno być tak szerokie, aby pasażer na wózku inwalidzkim bez problemu mógł przejechać.

6.15 Pracownik PPOON zapewnia pomoc pasażerowi niepełnosprawnemu lub pasażerowi z ograniczoną możliwością poruszania się przy kontroli bezpieczeństwa.

6.16 Pracownicy Straży Granicznej i Straży Ochrony Lotniska powinni zaakceptować i wziąć pod uwagę wskazówki przy kontroli bezpieczeństwa osób niepełnosprawnych zamieszczone w Dok. 30 część I wraz z załącznikami ECAC, a w szczególności Aneks F.

6.17 Zarządca ma obowiązek zapewnić pokój przeszukiwań, tak aby pasażer na wózku inwalidzkim bez problemu do niego wjechał.

Gate („wyjście” z hali odlotów)

6.18 Pracownicy PPOON prowadzą osobę niepełnosprawną lub mającą trudności z poruszaniem się do specjalnie wyznaczonych miejsc siedzących na hali odlotów.

6.19 W przypadku osób niesłyszących, niewidomych lub mających problemy ze zrozumieniem komunikatów, pracownicy PPOON muszą na bieżąco informować pasażera o wszelkich nieregularnościach.

6.20 Zarządca zamieszcza na hali odlotów, w pobliżu miejsc wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych lub mających problemy z poruszaniem się, panel wzywania pomocy (rys. 10).

6.21 Zarządca zapewnia specjalny nr sms dla osób niesłyszących.



(rys.10)

Boarding

6.22 Wszyscy niepełnosprawni pasażerowie lub mający problemy z poruszaniem się, którzy potrzebują asysty powinni być jako pierwsi zabierani na pokład samolotu, chyba że ze względów bezpieczeństwa jest to nie możliwe.

6.23 Pomoc podczas wchodzenia na pokład samolotu, również w przypadku użycia odpowiedniego sprzętu do wnoszenia pasażera niepełnosprawnego, mają obowiązek udzielać Pracownicy PPOON.

6.24 W hali odlotów znajdują się dwie windy, umieszczone przy pomoście nr 2 i nr 5. Windy te zjeżdżają do poziomu „0” od strony płyty postojowej. Z wind tych korzystają osoby niepełnosprawne w asyście PPOON (rys.11). Jeżeli boarding do samolotu odbywa się przez rękaw, to osoba niepełnosprawna prowadzona jest do samolotu przez pomost.



(rys. 11)

Wózek inwalidzki pasażera

6.25 Pasażer niepełnosprawny powinien mieć możliwość pozostania na swoim wózku inwalidzkim do momentu, aż znajdzie się pod samolotem.

6.26 Pasażer niepełnosprawny powinien mieć możliwość pozostania na swoim elektrycznym wózku inwalidzkim do momentu, aż znajdzie się pod samolotem pod warunkiem zastosowania odpowiedniego prawodawstwa dotyczącego towarów niebezpiecznych. Jeżeli działanie to zagraża bezpieczeństwu, elektryczny wózek inwalidzki należy nadać przy odprawie biletowo-bagażowej.

6.27 Prywatne wózki inwalidzkie przewożone są bezpłatnie, i muszą być załadowane jako ostatnie do bagażnika samolotu i wyładowywane jako pierwsze.

6.28 Pasażer niepełnosprawny lub mający problemy z poruszaniem się odbiera swój wózek pod samolotem. Prywatny wózek inwalidzki nie powinien być wyładowywany na taśmę z innymi bagażami.

Rozdział 7 Wysiadanie z samolotu, asysta do terminala i opuszczenie lotniska

7.1 Pasażer niepełnosprawny lub mający problemy z poruszaniem się powinien opuścić pokład samolotu jako ostatni, chyba że personel pokładowy zarządzi inaczej.

7.2 Pomocy przy wysiadaniu z samolotu pasażerowi niepełnosprawnemu i asystę do hali przylotów zapewniają pracownicy PPOON. W przypadku gdy samolot obsługiwany jest przy pomocy rękawa pasażer wraz z pracownikiem PPOON udaje się do specjalnie przystosowanej windy i udaje się na halę przylotów.

7.3 W przypadku przylotów ze strefy Schengen, osoba niepełnosprawna prowadzona jest bądź podwożony do Bus Gate'u oznaczonym „Przyloty Schengen”. Jeżeli samolot podstawiony jest pod rękaw to osoba niepełnosprawna w asyście PPOON prowadzony jest przez halę odlotów do windy, która prowadzi go do poziomu „0” przy hali przylotów.

7.4 W przypadku przylotu z kierunku Non-Schengen osoba niepełnosprawna prowadzona jest bądź podwożony do Bus Gate'u oznaczonego „Przyloty Non-Schengen”. W przypadku gdy samolot z kierunku Non-Schengen podstawiony jest pod rękaw to PPOON powiadamia Urząd Celný i Straż Graniczną, że na pokładzie statku powietrznego znajduje się osoba niepełnosprawna. Następnie przy wyjściu z rękawa odbywa się kontrola dokumentów, po której osoba niepełnosprawna w asyście udaje się do windy, która prowadzi go do poziomu „0” przy hali przylotów.

7.5 Przy wejściu do hali przylotów strefy Schengen i Non-Schengen Zarządca umieścił naścienny panel przywoławczy.

7.6 Informacja o przylocie pasażera wymagającego asysty powinna być nadana przez port lotniczy wylotu.

7.7 Pracownicy PPOON pomagają pasażerowi niepełnosprawnemu lub mającemu problemy z poruszaniem się przy odbiorze bagażu, kontroli paszportowej bądź celnej.

7.8 Zarządca zapewnia aby pasażer na wózku inwalidzkim zmieścił się, przejeżdżając przez stanowiska kontroli paszportowej i kontroli celnej.

7.9 Pracownicy PPOON zanim zostawią pasażera przed terminalem, muszą się upewnić, że pasażer ma już opiekę innej osoby lub transport.

7.10 Pracownicy PPOON muszą zapewnić pasażerowi niepełnosprawnemu lub mającemu problemy z poruszaniem się, pomoc przy załadunku bagaży i innego sprzętu do bagażnika samochodu.

7.11 Pracownicy PPOON powinni udzielić pomocy pasażerowi niepełnosprawnemu lub mającemu problemy w poruszaniu się, przy wsiadaniu do samochodu, taksówki czy autobusu.

7.12 W przypadku uszkodzenia lub utracenia sprzętu do poruszania się, Agent Obsługi Naziemnej wypożycza pasażerowi sprzęt, z zastrzeżeniem, że nie musi on być identyczny.

Rozdział 8 Obsługa osób niepełnosprawnych objętych rezerwacją VIP

Odloty

8.1 W strefie VIP znajduje się VIP Gate, z którego pasażer niepełnosprawny przewożony jest do samolotu przez Agenta Obsługi Naziemnej. Jeżeli boarding do samolotu odbywa się przez rękaw, to pasażer ze strefy VIP przewożony jest w asyście do odpowiedniej, zewnętrznej windy, a następnie wprowadzany przez pomost do samolotu.

Jeżeli w saloniku VIP przebywają pasażerowie podróżujący w strefie Non-Schengen i Schengen, to kontrola dokumentów dla kierunku Non-Schengen odbywa się w VIP Gate. Po kontroli dokumentów, pasażer nie może się już cofnąć do saloniku. Kontrola celna odbywa się w saloniku VIP.

Przyloty

8.2 Przylot z kierunku Schengen – pasażer niepełnosprawny objęty usługą VIP odbierany jest spod samolotu i przewożony do strefy VIP przez Agenta Obsługi Naziemnej. Jeżeli samolot podstawiony jest do rękawa, to pracownik Agenta Obsługi Naziemnej odbiera osobę niepełnosprawną objętą usługą VIP z samolotu i prowadzi go przez pomost do windy zlokalizowanej przy pomoście nr 2. Następnie udaje się do strefy VIP transportem Agenta Obsługi Naziemnej.

Bagaż rejestrowany odbierany jest z bagażowni przylotowej i dostarczany jest do strefy VIP przez strefę ogólnodostępną przez pracownika PLW.

Przylot z kierunku Non-Schengen – pasażer niepełnosprawny objęty usługą VIP odbierany jest spod samolotu i przewożony do strefy VIP przez Agenta Obsługi Naziemnej, gdzie przechodzi kontrolę dokumentów i kontrolę celną.

Jeżeli samolot podstawiony jest do rękawa, to Agent Obsługi Naziemnej powiadamia Urząd Celny i Straż Graniczną, że na pokładzie statku powietrznego znajduje się osoba niepełnosprawna objęta usługą VIP. Następnie przy wyjściu z rękawa odbywa się kontrola dokumentów, po której pasażer niepełnosprawny VIP w asyście udaje się do windy zlokalizowanej przy pomoście nr 5. Następnie udaje się do strefy VIP transportem Agenta Obsługi Naziemnej. Kontrola celna odbywa się w saloniku VIP.

Bagaż rejestrowany odbierany jest z bagażowni przylotowej i dostarczany jest do strefy VIP przez strefę ogólnodostępną przez pracownika PLW.

Załączniki

Załącznik nr 1.

FORMULARZ REZERWACYJNY DLA PASAŻERÓW NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ PASAŻERÓW Z OGRANICZONĄ MOŻLIWOŚCIĄ PORUSZANIA SIĘ.

Chcielibyśmy aby wszyscy pasażerowie korzystający z Portu Lotniczego Wrocław byli w pełni zadowoleni z naszej obsługi. W związku z tym przygotowaliśmy, dla pasażerów niepełnosprawnych oraz pasażerów z ograniczoną możliwością poruszania się, formularz rezerwacyjny, który pomoże nam poznać Państwa wymagania, potrzeby i oczekiwania. Prosimy o wypełnienie i przesłanie formularza **najpóźniej 48 godzin** przed planową godziną odlotu na adres e-mail prm@wroclot.com.pl lub fax 071 358 14 80

I. Szczegóły rezerwacji

Imię i nazwisko pasażera potrzebującego asysty:

Imię i nazwisko opiekuna pasażera potrzebującego asysty:

Data odlotu:

Numer rezerwacji:

Port docelowy i nr lotu:

Numer telefonu kontaktowego lub adres e-mail:

II. Ogólne informacje

1. Proszę opisać rodzaj swojej niepełnosprawności

III. Mobilność

1. Czy posiada Pan/Pani jakieś problemy z poruszaniem się? TAK / NIE
Jeśli nie, proszę przejść do punktu 2. Jeśli tak, proszę opisać.
-
-
-

2. Czy będzie się Pan/Pani poruszał na własnym wózku inwalidzkim? TAK / NIE

Jeśli nie, proszę przejść do punktu 3.

2a. Jeśli tak, to czy jest to elektryczny wózek? TAK / NIE

2b. Jeśli tak, to czy jest na: - suche baterie TAK / NIE

- mokre baterie TAK / NIE

2c. Jeśli tak, to czy jest to wózek składany? TAK / NIE

2d. Jeśli tak, to proszę podać wielkość i wagę Pana/Pani wózka

Rozłożony:

szerokość ____cm wysokość ____cm głębokość ____cm

Złożony:

szerokość ____cm wysokość ____cm głębokość ____cm

Waga:

3. Czy potrzebuje Pan / Pani lotniskowy wózek inwalidzki? TAK / NIE

4. Czy jest Pan/Pani w stanie samodzielnie wejść na / zejść z pokład / pokładu samolotu? TAK / NIE

IV. Inne

Czy Pana Pani stopień niepełnosprawności może utrudnić zobaczenie lub usłyszenie ważnych informacji bądź komunikatów dotyczących bezpieczeństwa?

TAK / NIE

V. Podczas lotu

1. Czy preferuje Pan / Pani siedzieć w pobliżu toalety? TAK / NIE

2. Czy podczas lotu jest Pan / Pani zmuszony brać leki? TAK / NIE
-

Jeśli TAK, proszę podać szczegóły:

3. Czy musi Pan / Pani zabrać ze sobą na pokład samolotu jakiś sprzęt medyczny?

TAK / NIE

Jeśli TAK, proszę podać szczegóły:

4. Czy podróżuje Pan/Pani z psem przewodnikiem? TAK / NIE

Proszę być pewnym, że pies ma micro-chip, książeczkę zdrowia i paszport.

Dane uzyskane z formularza służyć będą tylko i wyłącznie w celu określenia właściwej pomocy dla osoby niepełnosprawnej lub mającej trudności z poruszaniem się.

SŁOWNIK

„Osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” – oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;¹

Przewoźnik lotniczy – oznacza przedsiębiorstwo transportu lotniczego posiadające ważną licencję na prowadzenie działalności².

Organizator wycieczek – oznacza organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej w rozumieniu art. 2 ust. 2 i 3 dyrektywy 90/314/EWG, z wyjątkiem przewoźnika lotniczego³.

Zarządzający portem lotniczym – oznacza organ, którego celem zgodnie z ustawodawstwem krajowym jest w szczególności administrowanie i zarządzanie infrastrukturą portu lotniczego oraz koordynowanie działalności różnych podmiotów gospodarczych działających w porcie lotniczym lub w systemie portu lotniczego.

POON (Pracownik Punktu Obsługi Osób Niepełnosprawnych) – jest to pracownik Agenta Obsługi Naziemnej. Agent Obsługi Naziemnej działa na zlecenie Zarządzającego Portem Lotniczym.¹

^{1,2,3} Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 5 lipca 2006r., Art.2.

Kody określające rodzaj asysty dla pasażerów niepełnosprawnych lub pasażerów mających ograniczenia w poruszanie się, według Międzynarodowego Stowarzyszenia Przewoźników Lotniczych (IATA).

MEDA – pasażer z osłabioną możliwością poruszania się z powodu przypadków klinicznych, z postępującą patologią medyczną, posiadający zgodę na podróż samolotem wydaną przez władze medyczne. Pasażer zwykle posiada społeczną ochronę ubezpieczeniową związaną z rozpatrywaną chorobą lub wypadkiem.

STCR – pasażer, który może być transportowany tylko na noszach. Pasażer może posiadać społeczne lub ścisłe ubezpieczenie.

WCHR – pasażer poruszający się samodzielnie po schodach do samolotu oraz na pokładzie, wymagający wózka inwalidzkiego lub innych środków transportu pomiędzy samolotem, a terminalem, w terminalu oraz pomiędzy punktami przylotu i odlotu w strefie ogólnodostępnej terminala.

WCHS – pasażer niezdolny do poruszania się po schodach do samolotu, lecz ze zdolnością do poruszania się na pokładzie samolotu oraz wymagający wózka inwalidzkiego lub innego środka transportu pomiędzy samolotem, a terminalem, w terminalu oraz pomiędzy punktami przylotu i odlotu w strefie ogólnodostępnej terminala.

WCHP – pasażer z niezdolnością używania kończyn dolnych, który jest osobiście niezależny, aby zadbać o siebie, jednak wymagający asysty podczas wsiadania i wysiadania do/z samolotu oraz może poruszać się po pokładzie samolotu za pomocą wózka pokładowego.

WCHC - pasażer całkowicie nieruchomy, który może poruszać się tylko za pomocą wózka inwalidzkiego lub za pomocą innych środków oraz wymagający asysty przez cały czas od momentu przyjazdu do portu lotniczego do momentu zajęcia miejsca w samolocie lub, jeśli jest to konieczne, zajęcia miejsca w samolocie na specjalnym miejscu dopasowanym do szczególnych potrzeb pasażera. Procedura dotyczy również przylotu pasażera do portu lotniczego.

BLIND – osoba niewidoma.

DEAF – pasażer z dysfunkcją narządu słuchu lub pasażer głuchoniemy.

DEAF/BLIND – pasażer niewidomy i z dysfunkcją narządu słuchu, który może poruszać się z tylko z pomocą towarzyszącej osoby.

MAAS (Meet and assist) – wszyscy pozostali pasażerowie z potrzebą specjalnej pomocy.