

PORT LOTNICZY WROCLAW SPÓŁKA AKCYJNA
UL. SKARŻYŃSKIEGO 36, 54-530 WROCLAW
TEL. +48 71 35 81 310, 71 35 81 410, FAX 71 35 73 973
AIRPORT@AIRPORT.WROCLAW.PL, WWW.AIRPORT.WROCLAW.PL



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

WROCLAW 2008

SPIS TREŚCI:

Rozdział 1: Wprowadzenie	3
Rozdział 2: Główne zasady	4
Rozdział 3. Szkolenia	8
Rozdział 4. Przed podróżą	10
Informacja	10
Rezerwacja	10
Rozdział 5. Przyjazd na lotnisko	12
Przyjazd na lotnisko własnym samochodem	12
Przyjazd na lotnisko taksówką lub samochodem	14
Przyjazd na lotnisko autobusem	16
Rozdział 6. Dostęp do infrastruktury wewnątrz terminala	17
Check-in	17
Rezerwacja miejsc	18
Miejsca publiczne dostępne dla niepełnosprawnych	18
Niepełnosprawny z psem przewodnikiem	19
Kontrola bezpieczeństwa	19
Gate (bramka)	20
Wózek inwalidzki pasażera	21
Boarding	21
Rozdział 7. Wsiadanie z samolotu, asysta do terminala i opuszczenie lotniska	22
Załącznik 1. Formularz rezerwacyjny	23
Załącznik 2. Słownik	28
Załącznik 3. Kody określające rodzaj asysty dla pasażerów niepełnosprawnych lub pasażerów mających ograniczenia w poruszaniu się, według Międzynarodowego Stowarzyszenia Przewoźników Lotniczych (IATA)	29
Mapa nr 1	Dojazd do Terminala
Mapa nr 2	Terminal

Rozdział 1. Wprowadzenie.

1.1 Celem Kodeksu Dobrego Postępowania przy Obsłudze Naziemnej Osób Niepełnosprawnych i Osób z ograniczoną możliwością poruszania się jest zapewnienie profesjonalnej 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 dołoży 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 nie dyskryminujący. Usługi muszą podlegać audytom i ocenie zgodnie z Europejską Dyrektywą dot. Obsługi Naziemnej. 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 asysta 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 zgłoszeniowymi znajdują się w następujących strefach: przystanek autobusowy, główne wejście do terminala, parking przy stanowiskach dla osób niepełnosprawnych oraz od strony płyty postojowej samolotów przy wejściu do hali przylotów.

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 wszyscy 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 Porcie Lotniczym Wrocław SA 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 SA będzie zawierało wskazówki dotyczące kontroli bezpieczeństwa osób niepełnosprawnych i osób z ograniczoną możliwością poruszania się.

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 są językiem prostym, jasnym i oznaczone odpowiednimi obrazkami. Dostępne są na płytach CD, w alfabecie Brailla, wydrukowane dużym drukiem.

4.3. Informacje te uzyskać będzie można przy stanowisku „Informacji” Portu Lotniczego Wrocław SA, a także na stronie internetowej www.airport.wroclaw.pl.

4.4. Będzie to ulotka informacyjna przeznaczona tylko dla osób niepełnosprawnych i osób mających problemy z poruszaniem się. 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.

4.6. Dla pasażerów, którzy nie zrobili tego, zarządzający Portem Lotniczym Wrocław, przygotuje formularz rezerwacyjny, który każdy klient potrzebujący

pomocy powinien wypełnić i przesłać mailem lub faxem najpóźniej na 48 godzin przed planowym odlotem.

4.7. Formularz ten zawierać będzie 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 lub mającej problemy z poruszaniem się.

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 lub mającej trudności z poruszaniem się.

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 SA zadba, aby każdy pasażer niepełnosprawny lub mający problemy z poruszaniem się mógł w łatwy sposób dotrzeć do wyznaczonych miejsc parkingowych, panela zgłoszeniowego czy wyznaczonego punktu odprawy biletowo-bagażowej.

Przyjazd na lotnisko własnym samochodem

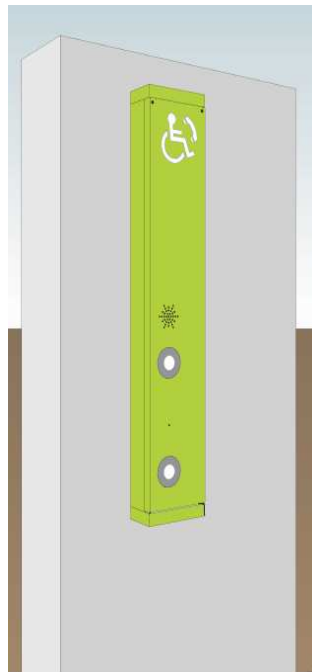
5.3. Zarządzający Portem Lotniczym Wrocław SA, wyznacza miejsca parkingowe oraz odpowiednie oznakowanie dla pasażerów niepełnosprawnych.

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

5.5. Przy miejscach parkingowych Zarządca ma obowiązek zlikwidować bariery architektoniczne (krawężnik) poprzez zamontowanie, na przykład podjazdów (ramp) dla wózków inwalidzkich.



5.6. Bezpośrednio przy parkingu dla pasażerów niepełnosprawnych zamontowany ma zostać naścienny panel wzywania pomocy*.



*

* Obowiązują od 15.08.2008. Od 26.07 pracownicy Portu Lotniczego mają dyżury w wyznaczonych punktach wylotu i przylotu.

5.7. Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panel wzywania pomocy, trafia bezpośrednio do Podwykonawcy.

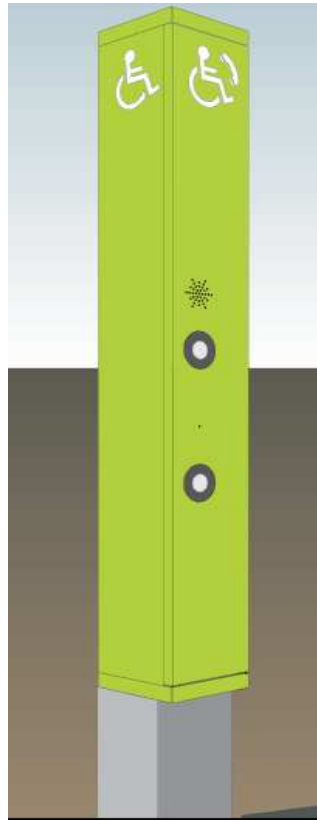
5.8. Podwykonawca telefonicznie bądź przez radiodbiornik przekazuje informacje o przybyciu pasażera potrzebującego asysty pracownikowi Portu Lotniczego Wrocław SA.

5.9. Pracownik Portu Lotniczego Wrocław SA udaje się na parking w celu przeprowadzenia pasażera niepełnosprawnego przez terminal do specjalnie wyznaczonego miejsca - punktu obsługi osób niepełnosprawnych (patrz mapa nr 1).

Przyjazd na lotnisko taksówką lub samochodem.

5.10. Zarządzający Portem Lotniczym Wrocław SA 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.

5.11. Bezpośrednio przy tym miejscu Zarządzający ma obowiązek ustawić panel wzywania pomocy*.



5.12. Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panel wzywania pomocy, trafia bezpośrednio do Podwykonawcy.

5.13. Podwykonawca bezpośrednio lub telefonicznie przekazuje informacje o przybyciu pasażera potrzebującego asysty pracownikowi Portu Lotniczego Wrocław SA.

5.14. Pracownik Portu Lotniczego Wrocław S A udaje się przed terminal i przeprowadza pasażera niepełnosprawnego do specjalnie wyznaczonego miejsca - punktu obsługi osób niepełnosprawnych

* Obowiązują od 15.08.2008. Od 26.07 pracownicy Portu Lotniczego mają dyżury w wyznaczonych punktach wylotu i przylotu.

Przyjazd na lotnisko autobusem.

5.15. Zarządzający Portem Lotniczym Wrocław SA umieszcza przy przystanku autobusowym panel wzywania pomocy*.



5.16. Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panel wzywania pomocy, trafia bezpośrednio do Podwykonawcy.

5.17. Podwykonawca telefonicznie bądź przez radiodbiornik przekazuje informacje o przybyciu pasażera potrzebującego asysty pracownikowi Portu Lotniczego Wrocław SA.

5.18. Pracownik Portu Lotniczego Wrocław SA udaje się na przystanek autobusowy i przeprowadza pasażera niepełnosprawnego do specjalnie wyznaczonego miejsca - punktu obsługi osób niepełnosprawnych.

* Obowiązują od 15.08.2008. Od 26.07 pracownicy Portu Lotniczego mają dyżury w wyznaczonych punktach wylotu i przylotu.

Rozdział 6. Dostęp do infrastruktury wewnątrz terminala.

6.1. Zarządca zadba 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.

Check-in

6.2. Zarządca ma obowiązek wydzielić stanowisko odprawy biletowo-bagażowej – punkt obsługi osób niepełnosprawnych.

6.3. Pracownicy Podwykonawcy mają obowiązek sprawdzić rezerwacje pasażera niepełnosprawnego lub mającego problemy z poruszaniem się. Jeżeli okaże się, że rezerwacja nie została zrobiona, pracownik Podwykonawcy ma obowiązek określić rodzaj pomocy jaka będzie pasażerowi potrzebna i zapewnić mu ją.

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

Rezerwacja miejsc.

6.6. Zarządca ma obowiązek zapewnić 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 muszą być umieszczone we wszystkich strefach terminala (strefa ogólnodostępna, hale przylotów i odlotów).

6.8. Miejsca te powinny być umieszczone w pobliżu tablic informacyjnych odlotów i przylotów lub w bliskiej odległości od stanowiska „Informacji”.

Miejsca publiczne dostępne dla niepełnosprawnych.

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

6.11. Jeśli obiekt jest przeznaczony tylko lub głównie dla pasażerów niepełnosprawnych, Zarządca powinien zamieścić wypukłe, wyczuwalne dłońmi piktogramy.

Niepełnosprawny z psem przewodnikiem.

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

6.13. Pracownicy Podwykonawcy zapewniają asystę pasażerowi niepełnosprawnemu z certyfikowanym psem przewodnikiem zgodnie z przepisami poszczególnych przewoźników.

Kontrola Bezpieczeństwa.

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

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

6.16. Pracownik Podwykonawcy zapewnia pomoc pasażerowi niepełnosprawnemu lub pasażerowi z ograniczoną możliwością poruszania się przy kontroli bezpieczeństwa.

6.17. 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.

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

Gate („wyjście” z hali odlotów).

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

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

6.21. Zarządca zamieszcza na hali odlotów, w pobliżu miejsc wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych lub mających problemy z poruszaniem się, panel wzywania pomocy*.



6.22. Zarządca zapewnia specjalny nr sms dla osób niesłyszących.

* Obowiązują od 15.08.2008. Od 26.07 pracownicy Portu Lotniczego mają dyżury w wyznaczonych punktach wylotu i przylotu.

Boarding.

6.23. 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.

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

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.

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

6.30. 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 Podwykonawcy.

7.3. Zarządca ma obowiązek zamieścić przy wejściu do hali przylotów naścienny panel wzywania pomocy*.



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

* Obowiązują od 15.08.2008. Od 26.07 pracownicy Portu Lotniczego mają dyżury w wyznaczonych punktach wylotu i przylotu.

7.5 Podwykonawca ma obowiązek poinformować pracowników Portu Lotniczego o przylocie pasażera wymagającego asysty, na tyle szybko, żeby pracownik Portu Lotniczego czekał przy wejściu do hali przylotów.

7.6. W innych przypadkach, pasażer poprzez panel wzywania pomocy, kontaktuje się bezpośrednio z Pracownikami Podwykonawcy, którzy przekazują informację pracownikowi Portu Lotniczego Wrocław S.A., który następnie zapewnia asystę aż do opuszczenia lotniska.

7.7. Pracownicy Portu Lotniczego 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 Portu Lotniczego Wrocław SA zanim zostawią pasażera przed terminalem, muszą się upewnić że pasażer ma już opiekę innej osoby lub transport.

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

7.11. Pracownicy Portu Lotniczego Wrocław S.A. 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, Podwykonawca wypożycza pasażerowi sprzęt, z zastrzeżeniem, że nie musi on być identyczny.

Załącznik 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

1. 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: _____

4. Czy musi Pan / Pani zabrać ze sobą na pokład samolotu

jakiś sprzęt medyczny? TAK / NIE

Jeśli TAK, proszę podać szczegóły: _____

5. 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.

Załącznik nr 2

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.

Podwykonawca – jest to organ działający na zlecenie Zarządzającego Portem Lotniczym.[†]

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

Załącznik 3.

Kody określające rodzaj asysty dla pasażerów niepełnosprawnych lub pasażerów mających ograniczenia w poruszaniu 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.