

Normy jakości obsługi PRM

Port Lotniczy Warszawa/Modlin zapewnia każdemu pasażerowi niepełnosprawnemu oraz z ograniczoną możliwością poruszania się, określanemu jako PRM (z ang. Passengers with Reduced Mobility) pomoc przy wylocie oraz przylocie, zgodną z wytycznymi zawartymi w Rozporządzeniu 1107/2006 WE z dnia 5 lipca 2006 roku, w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, ECAC Doc. 30, oraz zaleceniami ICAO Aneks 9. Wymagana pomoc w imieniu Zarządzającego lotniskiem realizowana jest przez firmę handlingową LS Airport Services (LS AS).

Osoby potrzebujące pomocy mogą zgłaszać się bezpośrednio do dedykowanego personelu obsługi PRM: pracowników parkingu, pracowników check-in, agentów LS AS lub do oznakowanych punktów zgłoszeniowych znajdujących się na zewnątrz jak i wewnątrz budynku Terminalu Pasażerskiego. Punkty zgłoszeniowe obsługiwane są przez wykwalifikowany personel mogący udzielić niezbędnych informacji. Pomoc osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej obejmuje zakres:

- usługi rezerwacji pomocy z wyprzedzeniem poprzez zgłoszenie telefoniczne +48 22 206 95 51, +48 783 925 647 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: prmwmi@lsas.aero,
- zgłaszania swojego przybycia do Portu Lotniczego i swojego żądania otrzymania pomocy w wyznaczonych punktach wewnątrz i na zewnątrz budynku terminala,
- przemieszczania się z wyznaczonych stanowisk parkingowych przed Terminalem Pasażerskim do stanowisk odprawy,
- przemieszczania się z wyznaczonego punktu w Porcie Lotniczym (panele SOS) do stanowisk odprawy,
- dokonywania odprawy i nadawania bagażu,
- przemieszczania się ze stanowiska odprawy do samolotu wraz z udzieleniem pomocy wynikającej z ograniczenia sprawności ruchowej przy wypełnianiu procedury celnej i bezpieczeństwa,
- wejścia na pokład samolotu z wykorzystaniem – w razie potrzeby - specjalistycznego sprzętu lub innej potrzebnej pomocy, w zależności od okoliczności,
- przemieszczania się od drzwi samolotu do ich miejsc siedzących w samolocie,
- przechowania i pobrania bagażu w samolocie,
- przemieszczenia się z ich miejsc do drzwi samolotu,
- zejścia z pokładu samolotu z wykorzystaniem – w razie potrzeby – specjalistycznego sprzętu lub innej potrzebnej pomocy, w zależności od okoliczności,
- przemieszczania się z samolotu do hali przylotowej i odbiór bagażu wraz z udzieleniem pomocy wynikającej z ograniczenia sprawności ruchowej przy dopełnianiu procedury celnej i bezpieczeństwa,
- przemieszczania się z hali przylotowej do wyznaczonego punktu w Porcie Lotniczym,

- przemieszczania się do toalet i strefy komercyjnej na Terminalu Pasażerskim, jeśli to jest konieczne.

Usługa polegająca na obsłudze pasażerów niepełnosprawnych oraz z ograniczoną sprawnością ruchową świadczona jest w godzinach operowania linii lotniczych, tj. 8:00 – 23:00 bez obsługi w porze nocnej.

Do obsługi pasażerów wykorzystywany jest specjalistyczny sprzęt taki jak: pojazd ambulift, manualne wózki inwalidzkie, manualny wózek do wnoszenia na pokład samolotu.

Pasażer niepełnosprawny lub o ograniczonej niepełnosprawności ruchowej proszony jest o zgłoszenie potrzeby w zakresie pomocy przewoźnikowi lotniczemu, jego przedstawicielowi lub organizatorowi wycieczek co najmniej 48 godzin przed opublikowaną godziną odlotu (dotyczy to też lotu powrotnego). Jeżeli nie dokonano żadnego zgłoszenia Port Lotniczy podejmie wszelkie należyte starania w celu udzielenia pomocy. Może to się jednak wiązać z dłuższym okresem oczekiwania.

Czas oczekiwania na pomoc osób niepełnosprawnych oraz z ograniczoną możliwością poruszania się, korzystających z Portu Lotniczego Warszawa/Modlin wynosi:

- Dla klientów odlatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem po przybyciu do Portu Lotniczego i powiadomieniu o tym dedykowanego personelu obsługi PRM poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń:
 - a) 80 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 10 minut,
 - b) 90 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 15 minut,
 - c) 100 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 20 minut.
- Dla klientów odlatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem po przybyciu do Portu Lotniczego i powiadomieniu o tym dedykowanego personelu obsługi PRM poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń:
 - a) 80 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 20 minut,
 - b) 90 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 30 minut,
 - c) 100 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 40 minut.
- Dla klientów przylatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem pomoc powinna być dostępna przy samolocie dla:
 - a) 80 % klientów w ciągu 5 minut od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe,
 - b) 90 % w ciągu 10 minut,
 - c) 100 % w ciągu 20 minut.
- Dla klientów przylatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem pomoc powinna być dostępna przy samolocie po dokonaniu zgłoszenia potrzeby pomocy dla:



- a) 80 % klientów w ciągu 10 minut od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe,
- b) 90 % w ciągu 20 minut,
- c) 100 % w ciągu 35 minut.

Jakość świadczonej obsługi jest monitorowana przez Zarządzającego lotniskiem. Treść rozporządzenia 1107/2006 WE z dnia 5 lipca 2006 roku, w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą dostępna na stronie internetowej: www.modlinairport.pl w zakładce Obsługa PRM.