



**Kodeks dobrego postępowania
przy Obsłudze Naziemnej
Osób Niepełnosprawnych
oraz Osób o Ograniczonej
Sprawności Ruchowej
Podróżujących Drogą Lotniczą**

Kodeks dobrego postępowania przy Obsłudze Naziemnej Osób Niepełnosprawnych oraz Osób o Ograniczonej Sprawności Ruchowej Podróżujących Drogą Lotniczą

Spis treści

1. Wprowadzenie	2
2. Główne zasady	3
3. Szkolenia personelu	5
4. Monitoring jakości	5
5. Przed podróżą	7
5.1. Informacja.....	7
5.2. Rezerwacja	7
6. Przyjazd na lotnisko.....	7
6.1. Przyjazd na lotnisko własnym samochodem.....	7
6.2. Przyjazd na lotnisko taksówką lub samochodem	8
6.3. Przyjazd autobusem	8
7. Dostęp do infrastruktury wewnątrz terminala.....	8
7.1. Check-in	8
7.2. Rezerwacja miejsc	8
7.3. Miejsca publiczne dostępne dla niepełnosprawnych.....	9
7.4. Niepełnosprawny z psem przewodnikiem	9
7.5. Kontrola bezpieczeństwa.....	10
7.6. Gate	10
7.7. Boarding	10
7.8. Wózek inwalidzki pasażera	10
8. Wysiadanie z samolotu, asysta do terminala i opuszczenie lotniska	11
ZAŁĄCZNIK NR 1 Słownik pojęć	12
ZAŁĄCZNIK NR 2 Kody określające rodzaj asysty dla pasażerów niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej (według Międzynarodowego Stowarzyszenia Przewoźników Lotniczych IATA.....)	13

PRM – (PASSENGERS with REDUCED MOBILITY) określenie używane w Europie dla pasażerów niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.

Rozdział 1: Wprowadzenie

- 1.1. Celem Kodeksu Dobrego Postępowania przy Obsłudze Nziemnej Osób Niepełnosprawnych oraz Osób o Ograniczonej Sprawności Ruchowej Podróżujących Drogą Lotniczą jest zapewnienie profesjonalnej obsługi pasażerom niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej wszystkich rejsów odlatujących i przylatujących z/do Portu Lotniczego Warszawa/Modlin. Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. jako Zarządzający lotniskiem Warszawa/Modlin jest odpowiedzialny za wprowadzenie ułatwień w obsłudze nziemnej pasażerów niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej. Pasażer niepełnosprawny lub 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.
- 1.2. Celem niniejszego Kodeksu jest także zawarcie wskazówek dotyczących zakresu specjalnej pomocy oraz ogólnego charakteru obsługi, jaka ma zostać udzielona na terenie Portu Lotniczego Warszawa/Modlin osobom jej potrzebującym, a korzystającym z transportu lotniczego zgodnie z ustawodawstwem lokalnym, krajowym oraz Unii Europejskiej.
- 1.3. Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie samo prawo jak i inni obywatele do swobodnego poruszania się i wolnego wyboru podczas korzystania z transportu lotniczego. Zabronione jest dyskryminowanie ww. pasażerów na każdym etapie podróży lotniczej. Nie wolno odmawiać tym osobom rezerwacji lub przewozu z powodu ich niepełnosprawności. Nie wolno bezpośrednio obciążać tych osób opłatami za udzielaną pomoc.
- 1.4. Zarządzający lotniskiem Warszawa/Modlin dąży wszelkimi staraniami, aby wszyscy pasażerowie czuli się równo traktowani podczas przebywania na terenie lotniska zarządzanego przez Spółkę Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o.
- 1.5. Regulacje zawarte w kodeksie odnoszą się do wszystkich użytkowników Portu Lotniczego Warszawa/Modlin.

Rozdział 2: Główne zasady

- 2.1. Podstawą ustaleń powyższego Kodeksu jest dążenie do poprawy dostępności możliwości korzystania z transportu drogą lotniczą przez PRM.
- 2.2. Kodeks definiuje minimalne standardy postępowania wobec PRM obowiązujące na terenie Portu Lotniczego.

2.3. Kodeks opiera się na regulacjach w zakresie standardów obsługi PRM zawartych w dokumentach:

- a) European Civil Aviation Conference (ECAC) Doc. 30, część I, wydanie 11 z grudnia 2009 r.).
- b) Aneks 9 ICAO, wyd. 11,
- c) Rozporządzenie WE 1107/2006.

2.4. Kodeks zawiera minimalne standardy, które muszą zostać spełnione we wszystkich aspektach podróży drogą lotniczą przez PRM, tj. od momentu uzyskania informacji nt. podróży do momentu przylotu do portu docelowego.

2.5. Usługi muszą być świadczone w sposób zharmonizowany, przejrzysty i nie dyskryminujący; muszą również podlegać audytom i ocenie zgodnie z Europejską Dyrektywą dot. Obsługi Naziemnej.

2.6. Podwyższanie poziomu obsługi i bezpieczeństwa osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej odbywa się poprzez świadczenie niezawodnych usług, przy pomocy wysoko wykwalifikowanego dedykowanego 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.

2.7. Zarządzający Lotniskiem zezwala, aby osobom niewidomym i niedowidzącym towarzyszyły podczas ich pobytu wewnątrz obiektów terminalowych ich psy – przewodnicy.

2.8. Podczas zamawiania biletów z wyprzedzeniem, osoby niepełnosprawne oraz o ograniczonej sprawności ruchowej powinny mieć możliwość powiadomienia o swoich szczególnych potrzebach, zgodnie z aktualnie obowiązującymi kodami IATA.

2.9. Zakres usług pomocy osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej na terenie Portu Lotniczego Warszawa/Modlin dotyczy:

- 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.

2.10. Port Lotniczy Warszawa/Modlin zapewni bezpłatną obsługę pasażerów niepełnosprawnych oraz pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej w godzinach operowania linii lotniczej (8:00-23:00).

2.11. Na terenie Portu Lotniczego Warszawa/Modlin zamontowano punkty pomocy z panelami powiadamiającymi SOS. Panele powiadamiające SOS zostały zainstalowane przed wejściami do budynku od strony parkingu oraz w strefie odlotów i przylotów.

2.12. Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o. gwarantuje sprawną obsługę pasażerów niepełnosprawnych oraz pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie ze standardami zawartymi w Dokumencie nr 30 ECAC, część I, wydanie 11 z grudnia 2009 r.

2.13. 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).

2.14. Jeżeli nie dokonano żadnego zgłoszenia Port Lotniczy podejmie wszelkie należyte starania w celu udzielenia pomocy. Może to się jednak wiązać z dłuższym okresem oczekiwania.

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

2.15.1. Dla klientów odlatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:

- 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.

2.15.2. Dla klientów odlatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:

- 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.

2.15.3. 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.

2.15.4. Dla klientów przylatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem ale dokonali zgłoszenia pomoc powinna być dostępna przy samolocie 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.

2.16 Dedykowany personel wykonujący obsługę osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej musi zostać odpowiednio przeszkolony.

2.17 Normy jakości obsługi PRM publikowane są na stronie internetowej www.modlinairport.pl.

Rozdział 3: Szkolenia personelu

3.1. W celu zapewnienia jak najlepszej obsługi osób niepełnosprawnych oraz 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 „dostawcy usługi PRM”, którzy mają bezpośredni kontakt z pasażerami.

3.3. Każdy nowy pracownik podlega tym szkoleniom.

3.4. Raz na dwa lata będą odbywać się szkolenia odświeżające wiedzę.

3.5. Szczegółowy program szkoleń powinien zawierać:

- najczęściej występujące rodzaje niepełnosprawności i ograniczenia w poruszaniu się oraz sposoby udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym,
- umiejętności interpersonalne w zakresie komunikowania się,
- zasady podnoszenia i przenoszenia ciężarów,
- najważniejsze zasady podnoszenia i przemieszczania osób niepełnosprawnych,
- najważniejsze zasady podnoszenia osób niepełnosprawnych siedzących na wózku,
- historia wózka inwalidzkiego z podziałem na typy i konstrukcje,

- instrukcja korzystania z wózka inwalidzkiego dla opiekuna osoby niepełnosprawnej,
- opis wózka inwalidzkiego i jego części,
- opis barier, których doświadczają osoby niepełnosprawne: środowiskowe, techniczne, organizacyjne,
- generalne zasady w zakresie dostępu,
- proponowane rozwiązania w zakresie usuwania barier,
- radzenie sobie w sytuacjach nieprzewidzianych.

Rozdział 4: Monitoring jakości

- 4.1. W Porcie Lotniczym Warszawa/Modlin dokonywana będzie ocena przestrzegania standardów obsługi PRM.
- 4.2. Ocena przestrzegania standardów obsługi PRM będzie realizowana poprzez:
 - a) wdrożenie procedury obsługi uwag i reklamacji.
- 4.3. Wszelkie uwagi i reklamacje, w tym w zakresie przestrzegania standardów obsługi PRM można składać w punkcie informacji na otrzymanym tam druku lub wysyłać pisemnie na adres Mazowiecki Port Lotniczy Warszawa-Modlin Sp. z o.o., ul. gen. Wiktora Thommee 1a, 02-105 Nowy Dwór Mazowiecki lub drogą elektroniczną w zakładce na stronie internetowej: www.modlinairport.pl w zakładce „Kontakt, formularz kontaktowy”, temat: „zgłoszenia reklamacyjne”.

Rozdział 5: Przed podróżą

Informacja:

- 5.1. Podmiot zarządzający udostępnia ogólne i szczegółowe informacje na temat usług i rozwiązań dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 5.2. Informacje te napisane są językiem prostym oraz jasnym i oznaczone są odpowiednimi piktogramami.
- 5.3. Informacje można uzyskać przy stanowisku „Informacji” Portu Lotniczego Warszawa/Modlin w Terminalu Pasażerskim lub telefonicznie pod numerami tel. +48 22 315 18 80, +48 801 80 18 80, (dla dzwoniących z telefonów komórkowych), a także na stronie internetowej www.modlinairport.pl w zakładce „Pasażer, Potrzeby Specjalne, obsługa PRM”.
- 5.4. Pasażer niepełnosprawny lub o ograniczonej sprawności ruchowej w momencie kupna biletu lotniczego powinien określić rodzaj pomocy, jakiej potrzebuje na lotnisku zgłaszając ten fakt przy zakupie biletu u przewoźnika.

- 5.5. W przypadku, gdy przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel otrzyma zgłoszenie potrzeby pomocy, w terminie przynajmniej 48 godzin przed opublikowaną godziną odlotu zobowiązany jest do powiadomienia Zarządzającego Portem Lotniczym Warszawa/Modlin najpóźniej 36 godzin przed planowanym odlotem.

Rozdział 6: Przyjazd na lotnisko

- 6.1. Zarządzający Portem Lotniczym Warszawa/Modlin zadba, aby każdy pasażer niepełnosprawny lub o ograniczonej sprawności ruchowej mógł w łatwy sposób dotrzeć do wyznaczonych miejsc parkingowych, panelu zgłoszeniowego, czy do punktu odprawy biletowo - bagażowej.

Przyjazd na lotnisko własnym samochodem:

- 6.2. Zarządzający Portem Lotniczym Warszawa/Modlin wyznaczył 36 odpowiednio oznakowanych miejsc parkingowych dla pasażerów niepełnosprawnych.
- 6.3. Przez „odpowiednie oznakowanie” należy rozumieć znaki pionowe informujące o lokalizacji miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych oraz znaki poziome umieszczone na wyznaczonych miejscach parkingowych.
- 6.4. Przy miejscach parkingowych Zarządzający lotniskiem ma obowiązek zlikwidować bariery architektoniczne (krawężnik) poprzez zamontowanie, na przykład podjazdów (ramp) dla wózków inwalidzkich.
- 6.5. Miejsca parkingowe krótkoterminowe powinny być zlokalizowane jak najbliżej obiektów terminalowych
- 6.6. Parkingi długoterminowe powinny przewidywać miejsca dla PRM dobrze skomunikowane przejściami do obiektów terminalowych.
- 6.7. Obsługa parkingowa powinna być przeszkolona w rozpoznawaniu oznaczeń samochodów z osobami niepełnosprawnymi i przysługującymi im uprawnieniom. Oznaczenie miejsc parkingowych dla PRM powinno wyraźnie określać status.
- 6.8. Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panele SOS - wzywania pomocy umieszczone przed terminalem pasażerskim (strefa odlotów), trafia bezpośrednio do pracownika Portu Lotniczego Warszawa/Modlin obsługującego słuchawkę interkomu.
- 6.9. Na prośbę zgłaszającego pracownik LS Airport Services udaje się przed terminal pasażerski w celu przeprowadzenia pasażera niepełnosprawnego lub o ograniczonej sprawności ruchowej przez terminal do miejsca odprawy biletowo - bagażowej.

Przyjazd na lotnisko taksówką lub samochodem:

- 6.10. Zarządzający Portem Lotniczym Warszawa/Modlin zezwala na zatrzymanie się bezpośrednio przed terminalem taksówki lub samochodu przywożącego pasażera niepełnosprawnego lub o ograniczonej sprawności ruchowej w celu wysadzenia pasażera i wyładowania jego bagaży.

- 6.11. Miejsce postojowe Taxi jest dobrze oznaczone i usytuowane blisko wejścia do terminala pasażerskiego.
- 6.12. Pojazdy Taxi dostosowane dla osób niepełnosprawnych powinny być dodatkowo specjalnie oznaczone.
- 6.14. Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panel wzywania pomocy, trafia do pracownika Portu Lotniczego Warszawa/Modlin obsługującego słuchawkę interkomu, zgłoszenie przekazywane jest do pracowników LS Airport Services.
- 6.15. Na prośbę zgłaszającego pracownik LS Airport Services udaje się przed terminal pasażerski w celu przeprowadzenia pasażera niepełnosprawnego lub o ograniczonej sprawności ruchowej przez terminal do miejsca odprawy biletowo - bagażowej.

Przyjazd na lotnisko autobusem:

- 6.16. Miejsca postojowe autobusów są dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich.
- 6.17. Autobusy dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych powinny być specjalnie oznaczone.
- 6.18. Zarządzający Portem Lotniczym Warszawa/Modlin umieścił w odległości kilkunastu metrów od miejsca postojowego autobusów panele SOS służące wzywaniu pomocy.
- 6.19. Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panel wzywania pomocy, trafia bezpośrednio do pracownika Portu Lotniczego Warszawa/Modlin obsługującego słuchawkę interkomu, zgłoszenie przekazywane jest do pracowników LS Airport Services.
- 6.20. Na prośbę zgłaszającego pracownik LS Airport Services udaje się na miejsce postojowe autobusu w celu przeprowadzenia pasażera niepełnosprawnego lub o ograniczonej sprawności ruchowej przez terminal do miejsca odprawy biletowo - bagażowej.

Rozdział 7: Dostęp do infrastruktury wewnątrz terminala

- 7.1. Zarządzający lotniskiem zadbał, aby w terminalu umieszczone zostały jasne i jednoznaczne znaki. Piktogramy powinny być czytelne, widoczne i zamieszczone wszędzie tam, gdzie jest dostęp dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 7.2. Wszystkie ścieżki dojścia do punktów zewnętrznych – telefonów pomocy i do obiektów terminalowych są dobrze oznaczone i całkowicie dostępne dla osób niepełnosprawnych.
- 7.3. Przy wykorzystaniu powierzchni terminalowych infrastruktura dla osób niepełnosprawnych jest brana pod uwagę priorytetowo.
- 7.4. Zasadą generalną jest pozwolenie na używanie wózków, które należą do osób niepełnosprawnych. Użytkownicy wózków elektrycznych mają pozwolenie na ich używanie, aż do Sali odlotowej/Gate-u, jeśli jest taka możliwość. W pozostałych przypadkach takie wózki będą nadawane przy odprawie biletowo – bagażowej/check-in.

7.5. Wózki inwalidzkie powinny być transportowane bez dodatkowych opłat. Powinny być nadawane do samolotu jako ostatnie i dostarczone przy wyładunku jako pierwsze. Powinny być zwrócone osobie niepełnosprawnej w pierwszej kolejności. Linie lotnicze powinny je przewozić ze szczególną dbałością.

Check-in:

7.6. Personel Agenta Obsługi Naziemnej powinien poinformować pasażera o odległościach do Sali odlotowej/gate-u i o czasie potrzebnym na dotarcie tam osób bez problemów z niepełnosprawnością.

7.7. Personel Agenta Obsługi Naziemnej powinien umieć porozumiewać się z osobami niesłyszącymi i osobami mającymi problemy ze słyszeniem, nie ma jednak konieczności posługiwania się językiem migowym.

7.8. Pracownicy Agenta Obsługi Naziemnej zajmują się odprawą biletowo - bagażową pasażera niepełnosprawnego lub o ograniczonej sprawności ruchowej.

Miejsca publiczne dostępne dla niepełnosprawnych:

7.9. Wszystkie miejsca w terminalu oraz punkty usługowe dostępne dla ogółu są również dostępne dla pasażerów niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.

7.10. Usługi handlowe i restauracyjne oraz inne usługi oferowane na terenie obiektów terminalowych są dostępne dla PRM. Miejsca obsługi powinny być dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich. Biura przewoźników, agentów podróży, restauracje, sklepy, kaplica powinny być dostępne dla osób niepełnosprawnych.

Niepełnosprawny z psem przewodnikiem:

7.11. Zarządzający lotniskiem zezwala, aby na terenie lotniska mógł przebywać pasażer niepełnosprawny z certyfikowanym psem przewodnikiem.

7.12. Dedykowany personel obsługi PRM zapewnia asystę pasażerowi niepełnosprawnemu z certyfikowanym psem przewodnikiem zgodnie z przepisami poszczególnych przewoźników.

Kontrola bezpieczeństwa:

7.13. Wszystkie osoby niepełnosprawne podlegają takiej samej kontroli jak wszyscy inni pasażerowie, ale wymagają szczególnego traktowania i troski.

7.14. Zarządzający lotniskiem dba, aby wszystkie stanowiska kontroli bezpieczeństwa pasażerów były dostępne dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.

7.15. Dedykowany personel obsługi PRM zapewnia pomoc pasażerowi niepełnosprawnemu lub o ograniczonej sprawności ruchowej przy kontroli bezpieczeństwa.

7.16. Personel przeprowadzający kontrolę bezpieczeństwa powinien być odpowiednio przeszkolony z zasad postępowania podczas kontroli bezpieczeństwa osób niepełnosprawnych zamieszczone w Dok. 30 ECAC część I.

Gate:

7.17. Dedykowany personel obsługi PRM prowadzi osobę niepełnosprawną lub o ograniczonej sprawności ruchowej do specjalnie wyznaczonych miejsc siedzących na hali odlotów.

7.18. W przypadku osób niesłyszących, niewidomych lub mających problemy ze zrozumieniem komunikatów, dedykowany personel obsługi PRM musi na bieżąco informować pasażera o wszelkich możliwych utrudnieniach (np. architektonicznych).

Boarding:

7.19. Wszyscy pasażerowie niepełnosprawni lub o ograniczonej sprawności ruchowej, którzy potrzebują asysty powinni być jako pierwsi zabierani na pokład samolotu, chyba że ze względów bezpieczeństwa lub na mocy postanowień szczegółowych procedur przewoźnika jest to niemożliwe.

7.20. Dedykowany personel obsługi PRM ma obowiązek udzielać pomocy podczas wchodzenia na pokład samolotu, również w przypadku użycia odpowiedniego sprzętu do wnoszenia pasażera niepełnosprawnego.

7.21. Tylko odpowiednio wyszkolony personel może asystować takiej osobie, dźwigać ją, podnosząc lub wykonując inne czynności zgodnie z jej życzeniem.

Wózek inwalidzki pasażera:

7.22. Pasażer niepełnosprawny powinien mieć możliwość pozostania na swoim wózku inwalidzkim do momentu, aż znajdzie się przy schodach pasażerskich na pokład samolotu.

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

7.24. Prywatne wózki inwalidzkie przewożone są bezpłatnie i muszą być załadowane jako ostatnie do bagażnika samolotu i wyładowane jako pierwsze.

7.25. Pasażer niepełnosprawny odbiera swój wózek przy schodach pasażerskich na pokład samolotu.

Rozdział 8: Wysiadanie z samolotu, asysta do terminala i opuszczenie lotniska

8.1. Pasażer niepełnosprawny lub o ograniczonej sprawności ruchowej powinien opuścić pokład samolotu jako ostatni, chyba że personel pokładowy zarządzi inaczej.

- 8.2. Pomoc przy wysiadaniu z samolotu pasażerowi niepełnoprawnemu lub o ograniczonej sprawności ruchowej i asystę do hali przylotów zapewnia dedykowany personel obsługi PRM.
- 8.3. Informacja o przylocie pasażera wymagającego asysty powinna być nadana przez port lotniczy wylotu.
- 8.4. Dedykowany personel obsługi PRM czeka na pasażera wymagającego asysty pod statkiem powietrznym.
- 8.5. Odpowiednie oznaczenia winny wskazywać ścieżkę dla pasażerów przez odprawę paszportową i celną. Personel dokonujący odprawy paszportowej i celnej powinien być odpowiednio przeszkolony w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych.
- 8.6. Dedykowany personel obsługi PRM pomaga pasażerowi niepełnosprawnemu lub o ograniczonej sprawności ruchowej przy odbiorze bagażu, transporcie bagażu, kontroli paszportowej, bądź celnej.
- 8.7. Jeśli pasażer PRM kontynuuje podróż samochodem – powinna być zapewniona pomoc wraz z załadunkiem bagażu do samochodu; nie dotyczy to przenoszenia/dźwigania pasażera do samochodu.
- 8.8. Dedykowany personel obsługi PRM zanim zostawi pasażera przed terminalem, musi upewnić się, że pasażer ma już opiekę innej osoby lub zapewniony transport.
- 8.9. Dedykowany personel obsługi PRM musi zapewnić pasażerowi niepełnosprawnemu lub o ograniczonej sprawności ruchowej pomoc przy załadunku bagażu i innego sprzętu do bagażnika samochodu.
- 8.10. W przypadku kontynuowania podróży innymi środkami transportu należy udzielić pełnej informacji na temat środków transportu, którymi pasażer będzie dalej podróżował. Pomoc powinna być dostarczona od samolotu do/na parking, przystanek autobusowy, przystanek TAXI.
- 8.11. Dedykowany personel obsługi PRM powinien udzielić pomocy pasażerowi niepełnosprawnemu lub o ograniczonej sprawności ruchowej przy wsiadaniu do samochodu, taksówki, czy autobusu.
- 8.12. Przed opuszczeniem pasażera PRM personel powinien upewnić się, czy pasażer ma zapewniony transport i czy będzie potrzebował jeszcze jakieś pomocy.

Załącznik nr 1: Słownik pojęć

Osoba niepełnosprawna lub **osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** - każda osoba, 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.

Przewoźnik lotniczy - przedsiębiorstwo transportu lotniczego posiadające ważną licencję na prowadzenie działalności.

Zarządzający portem lotniczym - 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.

Dedykowany personelu obsługi PRM - pracownicy parkingu, pracownicy check-in, agenci LS AS.

1 Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r., Art.2.

Załącznik nr 2: Kody określające rodzaj asysty dla pasażerów niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej (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 inwalidzkiego.

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 tylko z pomocą towarzyszącej osoby.

MAAS (Meet and Assist) - wszyscy pozostali pasażerowie z potrzebą specjalnej pomocy.