

## Port Lotniczy Poznań-Ławica Sp. z o.o.

### Pomoc dla pasażerów niepełnosprawnych oraz o ograniczonej możliwości poruszania się

### Normy jakości

- Od 26 lipca 2008 roku każdemu pasażerowi z ograniczoną możliwością poruszania się, określanemu dalej jako PRM (z ang. *Passengers with Reduced Mobility* ) przysługuje pomoc zgodna z wytycznymi zawartymi w Rozporządzeniu 1107/2006 WE z dnia 5 lipca 2006 roku.
- Poniższe Normy Jakości dotyczące obowiązku pomocy pasażerom z ograniczoną możliwością poruszania się zostały skonsultowane i uzgodnione z liniami lotniczymi, a także agentem świadczącym przedmiotową pomoc
- Pomoc świadczona będzie w odniesieniu do następujących grup pasażerów:

Grupa PRM	Charakterystyka	Typ pomocy / asysta
<b>WCHC</b> (wymagany wózek inwalidzki do momentu zajęcia miejsca w samolocie)	Pasażer nie może chodzić ani stać - asysta towarzyszyć będzie do momentu zajęcia miejsca w samolocie	Pasażerowi towarzyszyć będzie asysta jednej lub dwóch osób. Pasażer zawsze potrzebuje wózka inwalidzkiego i specjalnej pomocy ( także przy użyciu specjalistycznego sprzętu jak schodół czy wózek boardingowy), zwłaszcza podczas przemieszczania się do / z miejsca w kabinie pasażerskiej
<b>WCHS</b> (wymagany wózek inwalidzki podczas korzystania ze schodów pasażerskich)	Pasażer ma trudności z chodzeniem i nie może samodzielnie korzystać ze schodów pasażerskich	Pasażerowi towarzyszyć będzie asysta przynajmniej jednej osoby  Pasażer może wymagać specjalnej pomocy ( włączając użycie specjalistycznego sprzętu), a także wózka inwalidzkiego w drodze do / z wyjścia z terminalu do samolotu
<b>WCHR</b> (wymagany wózek inwalidzki podczas poruszania się z / do wyjścia / wejścia z terminalu do samolotu)	Pasażer nie jest w stanie samodzielnie przejść dłuższego dystansu	Pasażerowi towarzyszyć będzie jednoosobowa asysta. Pasażer w drodze do / z wyjścia korzysta z wózka inwalidzkiego
<b>Niewidomi / Niesłyszący wymagający pomocy</b> <b>Pasażerowie umysłowo niepełnosprawni</b> <b>BLND&amp;DEAF</b>	Pasażer niewidomy / pasażer niewidomy i Niesłyszący, pasażer niepełnosprawny umysłowo [ asysta tylko w przypadku wyraźnej prośby ( na podstawie uprzedniego zgłoszenia takiej konieczności na etapie zakładania rezerwacji )] / pasażer Niesłyszący [ asysta tylko w przypadku wyraźnej prośby ( na podstawie uprzedniego zgłoszenia takiej konieczności na etapie zakładania rezerwacji)]	Pasażerowi towarzyszyć będzie jednoosobowa asysta
<b>STRETCHER*</b> (wymagane nosze)	Pasażer znajduje się na noszach i może być transportowany tylko w takiej pozycji	Pasażerowi towarzyszyć będzie co najmniej dwuosobowa asysta zapewniająca ręczny transport pasażera z / na pokład samolotu z zachowaniem zasad bezpieczeństwa i standardów obsługi osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej.
<b>MEDA</b>	Pasażer, którego możliwość poruszania się jest ograniczona chorobą – wymagane zaświadczenie lekarskie potwierdzające możliwość podróżowania samolotem	Asysta i pomoc w zależności od indywidualnych potrzeb pasażera w ramach zakresu usług zapewnionego przez Zarządzającego lotniskiem.
<b>MAAS</b>	Pozostali pasażerowie kwalifikowani jako PRM	

\* w przypadku zgłoszenia zapotrzebowania przez linię lotniczą oraz zaakceptowania warunków handlowych usługi może zostać poszerzona o użycie specjalistycznego sprzętu typu ambulift.

- Port Lotniczy Poznań-Ławica Sp. z o.o. gwarantuje wyżej wymienioną pomoc wyłącznie dla pasażerów, którzy wymagają asysty ze względu na ograniczoną możliwość poruszania się. Pasażerowie, którzy kwalifikują się do grupy PRM ale nie wymagają dodatkowej asysty personelu lotniskowego ze względu na pomoc zapewnioną przez krewnych / znajomych / opiekunów podróżujących z osobą niepełnosprawną będą mieli zapewnioną jedynie bezpłatną możliwość skorzystania z wózka inwalidzkiego
- Pasażerowie niesłyszący oraz pasażerowie niepełnosprawni umysłowo będą mieli zagwarantowaną pomoc wyłącznie w przypadku jej wyraźnego zażądania oraz dostarczenia tego typu informacji bezpośrednio od przewoźnika
- Pasażer kwalifikujący się do grupy PRM może używać własnego wózka inwalidzkiego jednak w czasie podróży wózek inwalidzki traktowany będzie jako bagaż w zakresie odpowiedzialności świadczonej przez linię lotniczą
- W przypadku używania przez pasażera kwalifikującego się do grupy PRM inwalidzkiego wózka elektrycznego, pracownik agenta świadczącego przedmiotową pomoc, w konsultacji z pasażerem podejmie konieczne działania w celu rozłączenia / przyłączenia baterii / akumulatorów umożliwiając tym samym dalszy przewóz elektrycznego wózka inwalidzkiego przez linię lotniczą
- Zarówno Port Lotniczy Poznań-Ławica Sp. z o.o. jak i agent świadczący przedmiotową pomoc, w ramach obsługi pasażerów kwalifikujących się do grupy PRM, nie mogą odmówić pomocy osobom niepełnosprawnym oraz dołożą wszelkich starań, aby spełnić wszystkie normy jakości zawarte w tym dokumencie do momentu kiedy nie przekraczają one możliwości Portu Lotniczego Poznań-Ławica Sp. z o.o., agenta świadczącego przedmiotową pomoc oraz linii lotniczej, a także gdy żądanie pomocy w ramach usług świadczonych dla pasażerów kwalifikujących się do grupy PRM okaże się próbą nadużycia obowiązujących procedur i rozporządzeń
- Zabezpieczenie asysty pasażerom, zarówno odlatującym jak i przylatującym, kwalifikującym się do grupy PRM, Port Lotniczy Poznań-Ławica Sp. z o.o. zapewnia od / do wyznaczonych punktów wewnątrz oraz na zewnątrz budynku terminala pasażerskiego, gdzie osoby o ograniczonej mobilności mogą w łatwy sposób zgłosić swoje przybycie i poprosić o asystę. Na terenie Portu Lotniczego Poznań-Ławica wyznaczono następujące punkty zgłoszeń dla pasażerów kwalifikujących się do grupy PRM:

### **Punkty zgłoszeń**

Pomoc zostanie zapewniona od / do punktów zgłoszeń zlokalizowanych **przed wejściem głównym do terminala** pasażerskiego oraz **przy punkcie Informacji w holu głównym terminala**. Dodatkowe oznakowanie kierujące do punktów zgłoszeń zlokalizowane będzie przy wejściu Wschodnim oraz Zachodnim, a także przy wjeździe na parking oraz recepcji parkingowej. W

przypadku przybycia na lotnisko pasażera kwalifikującego się do grupy PRM własnym środkiem transportu zgłoszenie zostanie przyjęte **w recepcji parkingowej „Parkingu Ławica”**.

- Minimalne standardy świadczonych usług, odnoszące się do pomocy pasażerom kwalifikującym się do grupy PRM korzystającym z Portu Lotniczego Poznań-Ławica Sp. z o.o. są oparte na „Kodeksie Dobrego Postępowania przy Obsłudze Naziemnej Osób z Ograniczoną Możliwością Poruszania się”:

**Pasażerowie odlatujący, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem i zgłosili fakt swojego przybycia do portu lotniczego:**

Czas oczekiwania na pomoc przy punkcie zgłoszeń dla odlatujących pasażerów PRM		
Punkt zgłoszeń	Średni czas oczekiwania	[%] pasażerów PRM z wcześniejszą rezerwacją
Wejście główne do terminala / Recepcja parkingowa	< 10 minut	80%
	< 20 minut	90%
	< 30 minut	100%
Informacja (hol główny)	< 10 minut	80%
	< 20 minut	90%
	< 30 minut	100%

*100% pasażerów kwalifikujących się do grupy PRM powinno dotrzeć do statku powietrznego na czas, z wyłączeniem przypadków o udziale siły wyższej*

**Pasażerowie odlatujący, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem i zgłosili fakt swojego przybycia do portu lotniczego:**

Czas oczekiwania na pomoc przy punkcie zgłoszeń dla odlatujących pasażerów PRM		
Punkt zgłoszeń	Średni czas oczekiwania	[%] pasażerów PRM bez wcześniejszej rezerwacji
Wejście główne do terminala / Recepcja parkingowa	< 25 minut	80%
	< 35 minut	90%
	< 45 minut	100%
Informacja (hol główny)	< 25 minut	80%
	< 35 minut	90%
	< 45 minut	100%

**Pasażerowie przylatujący, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:**

Czas oczekiwania na pomoc od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe		
Miejsce odbioru pasażera	Średni czas oczekiwania	[%] pasażerów PRM z wcześniejszą rezerwacją
Schody pasażerskie / wejście w hali przylotów	< 5 minut	80%
	< 10 minut	90%

	< 20 minut	100%
--	------------	------

**Pasażerowie przylatujący, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:**

Czas oczekiwania na pomoc od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe		
Miejsce odbioru pasażera	Średni czas oczekiwania	[%] pasażerów PRM bez wcześniejszej rezerwacji
Schody pasażerskie / wejście w hali przylotów	< 25 minut	80%
	< 35 minut	90%
	< 45 minut	100%

- Pomoc dla odlatujących pasażerów kwalifikujących się do grupy PRM będzie zagwarantowana jedynie w przypadku zgłoszenia się pasażera przynajmniej godzinę przed rozkładowym odlotem samolotu przy stanowisku odprawy lub w głównym punkcie zgłoszeń zlokalizowanym w holu głównym oraz przynajmniej dwie godziny przed rozkładowym odlotem samolotu w przypadku zgłoszenia się pasażera do punktu zgłoszeń zlokalizowanego na zewnątrz terminala.
- W przypadku braku możliwości dotrzymania przez pasażera powyższych norm czasowych, Port Lotniczy Poznań-Ławica Sp. z o.o. oraz agent świadczący przedmiotową pomoc, dołoży wszelkich starań, aby pasażer z ograniczoną możliwością poruszania się został przyjęty na swój rejs z zastrzeżeniem braku gwarancji przyjęcia na pokład.
- Każdy z pasażerów kwalifikujących się do grupy PRM uprawniony jest do odbycia podróży bez dodatkowych zakłóceń. Oznacza to, że pomoc i asysta od / do punktu zgłoszeń świadczona jest nieprzerwanie oraz bez opóźnień z zastrzeżeniem przypadków oczekiwania przez pasażera na rejs przesiadkowy.
- Wcześniejsza rezerwacja oznacza fakt prawidłowego zgłoszenia przez linię lotniczą, tour operatora lub organizatora wycieczek podróży osoby kwalifikującej się do grupy PRM i wymagającej specjalnej pomocy. Zgłoszenie powinno zostać przekazane do agenta świadczącego przedmiotową pomoc, najpóźniej na 36 godzin przed rozkładowym odlotem samolotu pisemnie lub w formie elektronicznej ( SMS, e-mail, fax lub depesza SITA)
- W związku z powyższym pasażer zobowiązany jest do przekazania informacji o konieczności uzyskania specjalnej pomocy lub asysty do biura podróży lub linii lotniczej najpóźniej na 48 godzin przed rozkładowym odlotem samolotu.
- Pasażerowie kwalifikujący się do grupy PRM będą przed odlotem transportowani na pokład samolotu w pierwszej kolejności natomiast po przylocie opuszczą pokład jako ostatni. W wyjątkowych sytuacjach, jak zgłoszenie się pasażera na lotnisko bezpośrednio przed odlotem, wyraźne żądanie linii lotniczej lub w przypadku innych względów operacyjnych nastąpić może odstępstwo od powyższej reguły.

- Wszelka pomoc w zakresie obsługi osób z ograniczoną możliwością poruszania się świadczona będzie w zgodności ze standardami jakości określonymi w Dokumencie 30 Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego (ECAC) wraz z aneksami.
- Podmiotem bezpośrednio świadczącym wyżej wymienione usługi jest na zlecenie Portu Lotniczego Poznań-Ławica Sp. z o.o. firma POZ Airport Services Sp. z o.o.
- POZ Airport Services Sp. z o.o. jako podmiot bezpośrednio świadczący usługi w zakresie obsługi pasażerów z ograniczoną możliwością poruszania się zobowiązany jest do wprowadzenia wewnętrznego systemu kontroli jakości i raportowania wyników Zarządzającemu lotniskiem co najmniej raz na trzy miesiące przy czym pierwszy raport sporządzony zostanie nie później niż 2 miesiące od momentu rozpoczęcia świadczenia usług. Minimalny plan kontroli jakości zawierać musi następujące informacje:
  1. Wykonanie planu w odniesieniu do wyżej wymienionych standardów jakości
  2. Pisemne zestawienie rezerwacji i zgłoszeń dokonanych przez pasażerów z ograniczoną możliwością poruszania się (zgłoszenia telefoniczne, pisemne, elektroniczne)
  3. Liczba pasażerów z ograniczoną możliwością poruszania się korzystających z pomocy w odlocie
  4. Porównanie liczby pasażerów z dokonaną wcześniejszą rezerwacją oraz bez wcześniejszej rezerwacji, zarówno w odlocie jak i przylocie
  5. Liczba nie pojawiających się pasażerów kwalifikujących się do grupy PRM, z podziałem na linie lotnicze
  6. Procentowy podział poszczególnych grup pasażerów z ograniczoną możliwością poruszania się korzystających z punktów zgłoszeń ( w przylocie oraz odlocie)
  7. Procentowy udział pasażerów częściowo korzystających z pomocy świadczonej osobom z możliwością ograniczonego poruszania się (Np. pasażerowie korzystający z własnych wózków inwalidzkich i proszący o asystę w czasie wchodzenia lub opuszczania pokładu samolotu)
- Port Lotniczy Poznań-Ławica Sp. z o.o. w regularnych odstępach czasu przeprowadzać będzie audyty kontrolne w celu sprawdzenia wewnętrznego systemu kontroli jakości prowadzonego przez agenta świadczącego przedmiotową pomoc.
- Wszelka pomoc opisana w wyżej wymienionym dokumencie świadczona jest bezpłatnie.